



**SKRIPSI**

**PERSEPSI KONSUMEN TERHADAP TEKNIK PEMIJATAN HOT STONE DI  
REFLEKSI BAMBU BALI**

**OLEH:**

**SILVIANA PRISKILA MISI  
1428042021**

**PROGRAM STUDI S1 PENDIDIKAN KESEJAHTERAAN KELUARGA  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS NEGERI MAKASSAR  
TAHUN 2018**

**PRESEPSI KONSUMEN TERHADAP TEKNIK PEMIJATAN HOT STONE  
DI REFLEKSI BAMBU BALI**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana  
Pendidikan pada Jurusan Pendidikan Kesejahteraan Keluarga Fakultas Teknik  
Universitas Negeri Makassar

**Silviana Priskila MIsi  
1428042021**

**PROGRAM STUDI SI PENDIDIKAN KESEJAHTERAAN KELUARGA  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS NEGERI MAKASSAR  
2018**

## ABSTRAK

**Silviana Priskila Misi, 1428042021. Persepsi Konsumen Terhadap teknik Pemijatan Hot Stone Di Refleksi Bambu Bali. Skripsi. Fakultas Teknik universitas Negeri Makassar, 2018, ST.Aisyah dan Rika Riwayani.**

Penelitian kualitatif bertujuan untuk : 1) Teknik pemijatan tentang *Hot Stone* pada konsumen Refleksi Bambu Bali, 2) Kualitas layanan treatmen refleksi *Hot Stone* yang diberikan pada konsumen, dan 3) Tingkat kepuasan konsumen pemijatan menggunakan *Hot Stone*. Jenis penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif dengan jumlah responden yang diambil sebanyak 10 orang yang diambil secara acak selama 2 bulan teknik pengumpulan data yang digunakan observasi dan wawancara. pengambilan data di Refleksi Bambu Bali. Data yang diperoleh dengan teknik dokumentasi, observasi dan wawancara. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data 1) reduksi data, 2) penyajian data, 3) triaangulasi data, 4) penarikan kesimpulan. Hasil penelitian mengungkapkan: teknik pemijatan di Refleksi Bambu Bali menggunakan batu sebanyak 16 buah, pemijatan *hot stone* diberikan dua pilihan waktu ada yang selama 90 menit ada juga 150 menit yang disediakan di Refleksi Bambu Bali. untuk melalui pemijatan *hot stone* batu hot stone harus dipanaskan dan alat pemanas yang digunakan di bambu bali berupa pemanas nasi, selanjutnya akan dilakukan pemijatan akupresure dengan waktu 30 menit, *massage* 30 menit, pemijatan *hot stone* selama 1,15 menit jika responden mengambil pemijatan waktu 150 menit akan ditambahkan 15 menit pemijatan totok wajah. titik-titik daerah yang akan diberikan batu *hot stone* yaitu punggung, pinggang, pinggul, ydaerah yang akan diletakkan namun daerah tubuh bagian belakang dan depan paha, belakang dan depan betis, telapak kaki, lengan belakang dan lengan depan selanjutnya akan di *massage* dengan menggunakan batu *hot stone* sebagai alatnya. 2) Dari hasil penelian kualitas layanan yang didapatkan, banyak diantaranya yang mengatakan baik, dan cukup baik dengan kualitas pelayanannya, kualitas pemijatan pemijatnnya, dan kualitas alat yang digunakan untuk setiapahpan pemijatan yang diberikan. 3) Hasil Penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan yang diterima oleh pengunjung yang telah melakukan refleksi di Refleksi Bambu Bali sangat memuaskan karena telah diberikan teknik pemijatan yang membuat para konsumen merasa lebih rileks, dilihat dari segi kualitas bahan dan alat yang digunakan, serta keamanan yang diberikan oleh Refleksi Bambu Balli yang menyediakan cctv tv dan keamanan parkir.

**Kata Kunci: Persepsi Konsumen, Pemijatan Hot Stone**

## **ABSTRACT**

**Silviana Priskila Misi. 1428042021. Consumers' Perceptions on Hot Stone Massage Technique in *Refleksi Bambu Bali*. Undergraduate Thesis. Faculty of Engineering Universitas Negeri Makassar. 2018. Advisors (I) ST. Aisyah and (II) Rika Riwayani**

This qualitative study aims to investigate: 1) the hot stone massage technique in *Refleksi Bambu Bali*, 2) the service quality, and 3) consumers' level of satisfaction in using hot stone massage. This study involves 10 consumers taken randomly. The researcher conducts the study in two months and uses observation checklist and interview guidance in collecting the data. In analyzing the data, the researcher analyses the data in three steps 1) data reduction, 2) data presentation, 3) triangulation, and 4) drawing conclusion. The result shows that the hot stone massage in the *Refleksi Bambu Bali* uses sixteen pieces of hot stones, *Refleksi Bambu Bali* provides two duration options for hot stone massage, 90 minutes and 150 minutes. In this massage technique, 1) the stone needs to be heated using rice cooker, then acupressure massage for 30 minutes, massage for 30 minutes, hot stone massage for 1 hour and 15 minutes, if the consumers choose the 150 minutes, then they will get extra 15 minutes face massage. Spots in hot stone massage are back, waist, hip, thigh, calf, sole of foot, and arms, 2) the service quality of hot stone technique massage quality is good, 3) the result shows that the level of consumers satisfaction is very high since the technique is really helpful in relaxing consumers, great quality of equipment used, and the safety guarantee provided by *Refleksi Bambu Bali* such as CCTV and parking services.

**Keywords: perception, consumer, Hot Stone massage**



## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : SILVIANA PRISKILA MISI

Nim : 1428042021

Prodi : S1 PENDIDIKAN KESEJAHTERAAN KELUARGA

Konsentrasi : TATA RIAS

Judul : **“PRESEPSI KONSUMSI TERHADAP TEKNIK PEMIJATAN HOT  
STONE DI REFLEKSI BAMBU BALI”**

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan karya asli yang bersumber dari ide saya sendiri dan bukan pengambil alih atau lisan atau pikiran orang lain kecuali yang saya akui sebagai kutipan. Sela ini tu, tidak ada sebagian dari skripsi yang telah saya atau orang lain gunakan sebelumnya untuk memperoleh gelar akademik.

Jika pernyataan di atas terbukti atau dapat dibuktikan sebaliknya, maka saya bersedia menerima sanksi yang ditetapkan oleh Fakultas Teknik Universitas Negeri Makassar atau berdasarkan peraturan dan perundangan yang berlaku.

Makassar, November 2018

Yang membuat pernyataan,



SILVIANA PRISKILA MISI  
NIM 1428042021



**LEMBAR PENGESAHAN**

1. Nama : Silviana Priskila Misi
2. Nim : 1428042021
3. Program Studi : S1 Pendidikan Kesejahteraan Keluarga
4. Konsentrasi : Tata Rias
5. Judul Proposal : Presepsi Konsumen Terhadap Teknik Pemijatan Hot Stone di Refleksi Bambu Bali

Telah diterima dan dipertahankan pada hari Rabu, Tanggal 16 November Tahun 2018 di hadapan panitia penguji Tugas Akhir yang dibentuk berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Teknik Universitas Negeri Makassar Nomor :3574/UN36.11/EP/2018, **Tanggal 16 November 2018.**

Dengan susunan panitia sebagai berikut :

Pimpinan Sidang : Dr. Ir. Ahmad Rifqi Asrib, M.T.

(.....)

Sekretaris Sidang : Dra. Srikandi, M.Pd

(.....)

Pembimbing I : Dr. St. Aisyah Hading, M.Pd

(.....)

Pembimbing II : Rika Riwayani, S.Pd. M.Hum

(.....)

Penguji I : Rosmiaty, S.Pd., M.Pd

(.....)

Penguji II : Andi Nur Maida, S.Pd, M.Si

(.....)

Disahkan Oleh:  
Dekan Fakultas Teknik Universitas Negeri Makassar

Prof. Dr. Muhammad Yahya, M.Kes., M.Eng.  
NIP. 196306231991031002

## **PERSEMBAHAN**

*Skripsi ini saya persembahkan untuk ke-dua orang tuaku  
tercinta dan saudaraku yang tak pernah berhenti  
mendo'akan, mengorbankan segalanya, memotivasi agar  
saya mencapai cita-cita yang saya inginkan.*

## MOTTO

*"Don't Back up Before Stepping, After Stepping Through the Best Way We Can Do"*

*"Janganlah Mundur Sebelum Melangkah, Setelah Melangkah Jalani Dengan Cara Terbaik Yang Kita Bisa Lakukan"*

*"Pray, Work, Study, Trying To Everything Will Be There"*

*"Berdoa, Bekerja, Belajar, Berusaha, Semua Pasti Akan Ada Jalanya"*

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, Tuhan semesta alam, karena berkat rahmat dan hidayah-Nyalah sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan judul“ **Persepsi Konsumen Terhadap Teknik Pemijatan Hot Stone Di Refleksi Bambu Bali**. Penulisan skripsi ini merupakan upaya penulis untuk memenuhi salah satu syarat ujian akhir guna memperoleh gelar Sarjana Pendidikan Strata Satu Pendidikan Kesejahteraan Keluarga Universitas Negeri Makassar.

Melalui kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan kepada semua pihak yang telah membantu dan membimbing penulis dalam menempuh pendidikan sampai pada tahap penyelesaian skripsi ini.

Penghargaan yang setinggi-tingginya penulis sampaikan terutama masing-masing kepada yang terhormat : Rektor Universitas Negeri Makassar Prof. Dr. H. Husain Syam, M.Tp; Dekan Fakultas Teknik Universitas Negeri Makassar Dr. H. M. Yahya, M.Kes, M.Eng; Dr. St. Aisyah, M.Pd selaku penanggung I, Rika Riwayani, S.Pd.,M.Hum, selaku pembimbing II; Rosmiaty, S.Pd, M.Pd selaku penanggung I A. Nur Maida, S.Pd.,M.Si.selaku penanggung II; Dra. Srikandi, M.Pd selaku Ketua Jurusan Pendidikan Kesejahteraan Keluarga Fakultas Teknik Universitas Negeri Makassar; Dr. Andi Hudiah, M.Pd selaku Ketua Prodi Pendidikan Kesejahteraan Keluarga Fakultas Teknik UNM; Dra. Hj.Kurniati, M.Si selaku Kepala Laboratorium

Pendidikan Kesejahteraan Keluarga Fakultas Teknik UNM. Seluruh dosen dan karyawan Jurusan Pendidikan Kesejahteraan Keluarga Fakultas Teknik UNM.

Ucapan terima kasih sebanyak-banyaknya penulis sampaikan terutama kepada ayahanda Matius Misi dan ibunda tercinta Dina Mandila, teman-temanku Nur Fitri Iswan, Hasnaeni Liwang, Nur Alfani Amir, Desi Adriani Putri, Dewanda Caoline, Della Mandila

Ucapan terima kasih kepada pemilik Refleksi Bambu Bali ,,,, dan semua pegawai yang ada di Refleksi Bambu Bali yang telah memberikan izin peneliti mengadakan penellitian.

Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada pihak yang berpartisipasi dalam penulisan skripsi ini yang tidak sempat penulis sebutkan satu-satu, sebagai manusia biasa yang tidak luput dari kesalahan, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat kekurangan, oleh karena itu penulis mengharapkan saran.

Makassar, 30 Oktober 2018

PENULIS

## DAFTAR GAMBAR

<b>Nomor</b>	<b>Judul</b>	
<b>Halaman</b>		
2.1	Reflksology	25
2.2	Pijat Shiatsu	26
2.3	Pijat Thai	26
2.4	Pijat Tradisional	27
2.5	Swedish massage	28
2.6	French Massage	29
2.7	Hawaian Massge	29
2.8	Falsafa Terapi Batu	32
2.9	Kerangka Pikir	37
4.1	Tenik Pijat Akupprasure	45
4.2	Tenik Pijat Akupprasure	45
4.3	Teknik Pijat Massage	46
4.4	Teknik Hot Stone	47
4.5	Teknik Hot Stone	47
4.6	Teknik Hot Stone	48
4.7	Teknik Hot Stone	48
4.8	Teknik Hot Stone	49
4.9	Teknik Hot Stone	49
4.10	Totok Wajah	49

## DAFTAR TABEL

No Halaman	Judul	
4.1	Suhu Batu Relaksasi	58
4.2	Suhu Batu Relaksasi	59



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>iii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....</b>	<b>iv</b>
<b>PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI .....</b>	<b>v</b>
<b>PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Kajian Pustaka .....	7
B. Kerangka Pikir .....	34
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis Penelitian .....	35
B. Tempa Dan Waktu Penelitian .....	35
C. Subjek Penelitian .....	36
D. Teknik Dan Instrumen Pengumpulan Data .....	36
E. Teknik Analisis Data.....	37

## **BAB IV HASIL PENELITIAN**

A. Gambaran Lokasi Penelitian .....	39
B. Hasil Penelitian .....	40
C. Pembahasan .....	54

## **BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	56
B. Saran .....	57

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## **BAB I PEDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Kesehatan merupakan suatu hal yang paling menjadi perhatian masyarakat dewasa ini. Salah satu hal yang mempengaruhi kesehatan seseorang adalah gaya hidupnya. Gaya hidup sehat pun menjadi pilihan utama. Salah satu usaha yang dilakukan untuk menjaga kesehatan adalah dengan melakukan pijat refleksi.

Pada dasarnya tubuh manusia bisa mengobati dirinya sendiri, karena di dalam tubuh manusia terdapat sistem kekebalan tubuh antara lain: teroid, parateroid, getah bening yang merupakan kelenjar penghasil hormon pembunuh kuman yang bisa membentengi manusia dari virus-virus. Tetapi jaman modern sekarang ini pola hidup manusia yang kurang sehat seperti: stress, kurang olahraga, terlalu banyak berada di tempat ber AC, kurang istirahat, makan makanan berbahan pengawet, pewarna, perasa, berlemak serta didukung oleh lingkungan yang kurang sehat. Sehingga fungsi reflexology sangat berarti untuk kesehatan (Anastasya 2009).

Di saat seperti sekarang ini, bisnis pijat refleksi merupakan suatu peluang bisnis yang sangat baik.. Seiring perkembangannya zaman berkembang pula pemijatan sehingga ada yang menggunakan pemijatan menggunakan batu panas yang dinamakan pemijatan *hot stone*

*Hot stone massage* atau refleksi batu panas ini adalah salah satu jenis perawatan yang ada di Indonesia. Hal ini dapat dikatakan seperti ini, karena bisnis pijat refleksi ini telah menjadi salah satu kebutuhan bagi gaya hidup sehat masyarakat kosmopolitan. Baik pria maupun wanita ingin mempertahankan kesehatan dirinya, maka dapat memilih pijat refleksi sebagai alternatif kesehatan. Pijat refleksi telah menjadi salah satu solusi yang dikenal sebagai metode sehat untuk menunjang aktivitas masyarakat yang semakin padat.

Tempat pemijatan hot stone yang paling baik dan khusus untuk refleksi dan pemijatan yang tradisional ini hanya ada di Refleksi Bambu Bali. Dibandingkan dengan tempat pemijatan yang banyak dididcampur tidak fokus pada pijatan oleh sebab itu saya mengambil tempat pemijatan di Refleksi Bmambu Bali yang berada di Jln Makasau no 1.

Pijat refleksi dapat memberikan berbagai manfaat kesehatan yang sangat dibutuhkan seperti dapat mencegah berbagai macam penyakit, penuaan dini, sulit tidur, peredaran darah yang tidak lancar, dan lain- lain.

Selain untuk pengobatan pemijatan refleksi khususnya *hot stone* sudah merupakan gaya hidup sehat bagi masyarakat yang mempunyai aktifitas yang banyak. Kesehatan merupakan salah satu harta yang paling berharga di dunia ini. Artinya, gaya hidup sehat merupakan salah satu upaya yang dapat dilakukan agar dapat terus menikmati kesehatan yang prima di era global ini. Disamping itu, pijat refleksi bukan hanya sekedar tempat untuk menjaga kesehatan saja tetapi sekaligus tempat untuk memberikan relaksasi bagi konsumen. Bahkan untuk beberapa kalangan, pijat refleksi sudah menjadi gaya hidup.

Jasa atau pelayanan memiliki peran yang besar dalam bisnis tempat pijat refleksi untuk memenuhi keinginan dan kepuasan konsumen, karena bisnis ini dapat dikatakan sepenuhnya perusahaan yang memberikan jasa kepada konsumennya. Seorang konsumen datang ke suatu tempat pijat refleksi untuk menikmati pijat refleksi dan memperoleh pelayanan jasa yang memuaskan. Dalam usahanya mencapai tujuan, perusahaan bukan sekedar menghasilkan produk dan jasa yang bermutu atau memberikan pelayanan jasa yang terbaik. Tetapi tujuan utama dari setiap bisnis adalah menghasilkan konsumen yang puas. Kepuasan konsumen sangat berhubungan dengan kualitas jasa yang dilakukan oleh penyedia jasa. Oleh karena itu, memberikan kualitas jasa pelayanan yang prima adalah keharusan.

Kualitas jasa dan pelayanan yang prima merupakan keharusan untuk menarik dan mempertahankan konsumen. Khususnya untuk saat sekarang ini, bisnis pijat refleksi, spa, dan massage banyak diminati oleh para pengusaha lainnya sehingga timbul persaingan. Di kota kota di indonesia salah satunya di kota Makassar, bisnis pijat, sudah sangat banyak dan selalu disamakan dengan perawatan spa. untuk dapat menarik dan mempertahankan para konsumennya dengan memberikan kualitas jasa dengan layanan yang terbaik dan berbeda dari yang lain.

Di Refleksi Bambu Bali merupakan salah satu bisnis yang menyediakan tempat pijat refleksi yang berada di kota Makassar dengan tepatnya berada di Trans studio mall dan Jln Andi Makasau no 1. Refleksi Bambu Bali ini adalah suatu peluang bisnis yang menjanjikan karena pijat refleksi sudah tidak asing

namun karena kegiatan konsumen yang padat dan mengakibatkan kebutuhan pelanggan yang semakin meningkat. Oleh sebab itu Refleksi Bambu Bali menyiapkannya beberapa pemijatan diantaranya, reflesi, massage totok (pemijatan daerah kepala, *tradisional massage*, *acupressure massage* *herbal massage*, dan *hot stone* untuk menambah atau menarik pelanggan Refleksi Bambu Bali menyediakan treatment pijat refleksi menggunakan *hot stone* dengan menggunakan batu vulkanik dimana di tempat pemijatan lain masih kurang yang menggunakannya dan banyak treatment yang diberikan di Refleksi Bambu Bali.

Setiap pemijatan mempunyai waktu pemijatannya dan memijat terlama yaitu massage herbal dan hot stone, selama 150 menit. karena pelayanan yang memuaskan sehingga banyak masyarakat yang minat ke Refleksi Bambu Bali tersebut. Banyaknya kariawan di Refleksi Bambu Bali berjumlah 70 pegawai terapis, dengan 2 cabang di Makassar dan 1 berada di daerah maros dan semua sebanyak 3 tempat.

Namun karena masih kurangnya *hot stone* pijat relaksasi di berbagai tempat khususnya pemijatan refleksi atau pijat relaksasi maka penulis mengambil judul “Persepsi Konsumen Terhadap Teknik Pemijatan Pijat Reflesi Dengan Menggunakan Hot Stone di Refleksi Bambu Bali”.

Dengan demikian para perusahaan yang ingin membuat usaha pijat refleksi sebaiknya dapat memberikan berbagai inovasi dan beragam pelayanan yang ditawarkan selain itu suasana, harga, serta pelayanan dan kualitas pijatan yang baik, yaitu dengan tujuan untuk menarik konsumen. Setiap perusahaan tidak terkecuali tempat pijat refleksi.

## **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana teknik pemijatan yang diberikan kepada konsumen di Refleksi bambu bali?
2. Bagaimana kualitas layanan treatment refleksi batu panas atau hot stone yang diberikan kepada konsumen di Refleksi Bambu Bali?
3. Bagaimana tingkat kesukaan pelayanan yang diberikan khususnya pada bagian pemijatan relaksasi menggunakan hot stone di Refleksi Bambu Bali ?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan tujuan rumusan masalah diatas maka tujuan yang dapat diambil dalam penyusunan ini ialah :

1. Mengetahui teknik pemijatan tentang hot stone kepada konsumen Refleksi Bambu Bali.
2. Mengetahui kualitas layanan treatmen Hot Stone yang diberikan kepada konsumen.
3. Mengetahui tingkat kesukaan pemijatan menggunakan hot stone atau batu panas

#### **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah :

1. Bagi penulis

Memberikan kesempatan untuk menerapkan ilmu pengetahuan yang telah diteliti dan diperoleh di salah satu usaha tempat penelitian spa, metode penelitian dan statistik kesehatannya serta dapat menambah pengalaman dan pengetahuan baru.

2. Bagi pembaca

Penelitian ini dapat menjadi informasi pengetahuan baru bagi pembaca agar mempunyai pengetahuan tentang pemijatan batu panas atau *hot stone*.

3. Bagi instansi pendidikan

Penelitian ini dapat menambah referensi atau sumber bacaan mengenai titik kesukaan dan penggunaan batu *hot stone*.



## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. KAJIAN PUSTAKA**

##### **1. Pengertian Dan Faktor Persepsi**

###### **a) Pengertian Persepsi**

Persepsi merupakan salah satu aspek psikologis yang penting bagi manusia dalam merespon kehadiran berbagai aspek dan gejala di sekitarnya. Persepsi mengandung pengertian yang sangat luas, menyangkut intern dan ekstern. Berbagai ahli telah memberikan definisi yang beragam tentang persepsi, walaupun pada prinsipnya mengandung makna yang sama. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, persepsi adalah tanggapan (penerimaan) langsung dari sesuatu. Proses seseorang mengetahui beberapa hal melalui panca indra.

Persepsi manusia terdapat perbedaan sudut pandang dalam penginderaan. Ada yang mempersepsikan sesuatu itu baik atau persepsi yang positif maupun persepsi negatif yang akan mempengaruhi tindakan manusia yang tampak atau nyata. Komponen kognitif seperti pendapat atau keyakinan sedangkan komponen efektif merupakan elemen emosional atau perasaan. Kedua komponen ini secara tidak langsung akan ada jika seseorang telah mengamati suatu objek sehingga secara tidak langsung seseorang akan memberikan tanggapan.

Demikian persepsi meliputi aktifitas menerima stimulus, mengorganisasikan stimulus tersebut dan menerjemahkan atau menafsirkan

stimulus yang terorganisasi sedemikian rupa sehingga ia dapat mempengaruhi perilaku dan bentuk sikap. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi lainnya adalah kebudayaan yang merupakan faktor dalam mempengaruhi sikap, nilai dan cara seseorang memandang dan memahami keadaan lingkungan. Berikut beberapa persepsi menurut para ahli :

Persepsi adalah kemampuan otak dalam menerjemahkan stimulus atau proses untuk menerjemahkan stimulus yang masuk ke dalam alat indera manusia (Sugihartono, 2007). Persepsi adalah pengamatan tentang objek, peristiwa atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan (Jalaludin Rakhmat, 2007). Persepsi merupakan pengalaman tentang objek, atau hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan (Jalaludin Rachmat dalam bukunya Psikologi Komunikasi, 2004).

Berdasarkan definisi para ahli maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa persepsi adalah proses pengorganisasian dan interpretasi dari stimulus yang diterima, baik berupa rangsangan atau informasi serta pesan yang diterima dan dirasakan oleh panca indera manusia. Persepsi bukan hanya sebatas pada penginderaan terhadap obyek atau lingkungan saja akan tetapi lebih luas seseorang yang mengalami atau mengamati obyek atau lingkungan yang memberikan kesan kepadanya, sehingga ia dapat memberikan suatu penilaian pandangan atau pendapat. Persepsi seseorang dapat berubah-ubah, misalnya dari baik menjadi buruk atau sebaliknya.

## b) Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi

Manusia secara umum memberikan informasi dari lingkungan lewat proses yang sama oleh karena itu dalam memahami persepsi harus ada proses dimana ada informasi yang diperoleh lewat memory organisme yang hidup. Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi menurut (Walgito, 2000:54) terdapat dua yaitu faktor internal dan faktor eksternal.

### 1) Faktor internal

Faktor yang mempengaruhi persepsi berkaitan dengan kebutuhan psikologis, latar belakang pendidikan, alat indera, syaraf atau pusat susunan syaraf, kepribadian dan pengalaman. Menurut (Wilson, 2000) mengemukakan. Faktor internal atau dari dalam yaitu:

- a) *motivation* misalnya merasa lelah menstimulasi untuk berespon untuk istirahat.
- b) *interent*, hal-hal yang menarik lebih diperhatikan dari pada yang tidak menarik.
- c) *need*, kebutuhan akan hal tertentu akan menjadi pusat perhatian.
- d) *assumptions*, juga mempengaruhi persepsi sesuai dengan pengalaman melihat, merasakan, dan lain-lain.

### 2) Faktor external

Latar belakang keluarga, informasi yang diperoleh, pengetahuan dan kebutuhan sekitar, intensitas, ukuran, keberlawanan, pengulangan gerak, hal-hal baru dan familiar atau ketidak asingan suatu objek.

Menurut (Bimo Walgito, 2004) faktor-faktor yang berperan dalam persepsi dapat dikemukakan beberapa faktor, yaitu:

a) Objek yang dipersepsi

Objek menimbulkan stimulus yang mengenai alat indera atau reseptor. Stimulus dapat datang dari luar individu yang mempersepsi, tetapi juga dapat datang dari dalam diri individu yang bersangkutan yang langsung mengenai syaraf penerima yang bekerja sebagai reseptor.

b) Alat indera, syaraf dan susunan syaraf

Alat indera atau reseptor merupakan alat untuk menerima stimulus, di samping itu juga harus ada syaraf sensoris sebagai alat untuk meneruskan stimulus yang diterima reseptor ke pusat susunan syaraf, yaitu otak sebagai pusat kesadaran. Sebagai alat untuk mengadakan respon diperlukan motoris yang dapat membentuk persepsi seseorang.

c) Perhatian

Untuk menyadari atau dalam mengadakan persepsi diperlukan adanya perhatian, yaitu merupakan langkah utama sebagai suatu persiapan dalam rangka mengadakan persepsi. Perhatian merupakan pemusatan atau konsentrasi dari seluruh aktivitas individu yang ditujukan kepada sesuatu sekumpulan objek.

Faktor-faktor tersebut menjadikan persepsi individu berbeda satu samalain dan akan berpengaruh pada individu dalam mempersepsi suatu objek, stimulus, meskipun objek tersebut benar-benar sama. Persepsi seseorang atau kelompok dapat jauh berbeda dengan persepsi orang atau kelompok lain sekalipun situasinya sama. Perbedaan persepsi dapat ditelusuri pada adanya perbedaan-

perbedaan individu, perbedaan perbedaan dalam kepribadian, perbedaan dalam sikap atau perbedaan dalam motivasi. Pada dasarnya proses terbentuknya persepsi ini terjadi dalam diri seseorang, namun persepsi juga dipengaruhi oleh pengalaman, proses belajar, dan pengetahuannya.

c) Proses pembentukan persepsi

Proses terbentuknya persepsi menurut (Suwartinah dan Handayani, 2013)

1) Stimulus atau situasi yang hadir

Awal mula terjadinya persepsi ketika seseorang dihadapkan pada stimulus atau situasi. Stimulus atau situasi tersebut biasanya berupa stimulus penginderaan dekat dan langsung atau berupa lingkungan sosiokultural dan fisik yang menyeluruh dari stimulus tersebut.

2) Regristasi

Merupakan suatu gejala yang nampak yaitu mekanisme fisik untuk mendengar dan melihat suatu informasi maka mulailah orang tersebut mendaftar, mencerna, dan menyerap suatu informasi.

3) Interpretasi

Tahap selanjutnya setelah informasi terserap proses terakhirnya adalah penafsiran terhadap informasi tersebut. Interpretasi ini merupakan suatu aspek kognitif dari persepsi yang amat penting karna proses tergantung pada proses pendalaman, motifasi dan kepribadian seseorang berbeda dengan orang lain sehingga interpretasi seseorang terhadap informasi atau stimulus akan berbeda dengan orang lain.

#### 4) Umpan Balik

Merupakan suatu proses yang terakhir dimana setelah seseorang menafsirkan informasi tersebut akan memunculkan reaksi yaitu reaksi positif dan negatif, maka akan muncul reaksi memberikan apabila jawabannya bersifat menerima maka reaksi yang muncul akan berbentuk positif pula.

## 2. Konsumen

### a. Pengertian Dan Kepuasan Konsumen

#### 1) Pengertian konsumen

Istilah konsumen berasal dari kata *consumer* (Inggris-Amerika), atau *consument*/konsument. Pengertian tersebut secara harfiah diartikan sebagai "orang atau perusahaan yang membeli barang tertentu atau menggunakan jasa tertentu" atau "sesuatu atau seseorang yang menggunakan suatu persediaan atau sejumlah barang.

Konsumen adalah makhluk social yang dipengaruhi oleh lingkungan socialnya dan dapat mempengaruhi lingkungan sosialnya berdasarkan kedekatannya dengan konsumen, lingkungan konsumen dapat dibagi kedalam lingkuan mikro dan lingkungan makro . lingkungan mikro adalah lingkuan yang sangat dekat dengan konsumen, yang berinteraksi langsung dengan konsumen seperti konsumen penjual, toko. Sedangkan lingkungan makro ialah lingkuan jauh dari konsumen bersifat umum dan berskala luas, misalnya system politik dan hukum, kondisi ekonomi dan budaya.

Istilah konsumen juga dapat kita temukan dalam peraturan perundangundangan Indonesia. Secara yuridis formal pengertian konsumen

dimuat dalam Pasal 1 angka 2 UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, "konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/ atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

Mengenali perilaku konsumen tidaklah mudah, kadang mereka terus terang menyatakan kebutuhan dan keinginannya, namun sering pula mereka bertindak sebaliknya. Mungkin mereka tidak memahami motivasi mereka lebih mendalam, sehingga menit-menit terakhir sebelum akhirnya melakukan keputusan pembelian. Berikut beberapa pengertian menurut para ahli tentang konsumen :

Perilaku konsumen adalah studi tentang bagaimana individu, kelompok, dan organisasi memilih, membeli, menggunakan, dan bagaimana barang, jasa, ide, atau pengalaman untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan mereka (Kotler dan Keller, 2009).

Perilaku konsumen (consumer behavior) dapat didefinisikan kegiatan-kegiatan individu yang secara langsung terlibat dalam mendapatkan dan mempergunakan barang-barang atau jasa termasuk didalamnya proses pengambilan keputusan pada persiapan dalam penentuan kegiatan-kegiatan tersebut (Sunyoto, 2012:251).

Perilaku konsumen sebagai perilaku yang diperlihatkan konsumen dalam mencari, membeli, menggunakan, mengevaluasi, dan menghabiskan produk dan jasa yang mereka harapkan akan memuaskan kebutuhan mereka (Schiffman dan Kanuk, 2010).

Perilaku konsumen didefinisikan sebagai tindakan-tindakan individu yang secara langsung terlibat dalam usaha memperoleh dan menggunakan barang-barang jasa ekonomis termasuk proses pengambilan keputusan yang mendahului dan menentukan tindakan-tindakan tersebut (James F. Engel et al, 1968).

Berdasarkan pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa perilaku konsumen adalah tindakan yang dilakukan oleh individu, kelompok, atau organisasi yang berhubungan dengan proses pengambilan keputusan dalam mendapatkan, menggunakan barang atau jasa ekonomis yang dapat dipengaruhi lingkungan.

Perilaku pembelian konsumen adalah perilaku yang ditunjukkan konsumen dalam memilih dan memutuskan beberapa alternatif produk barang atau jasa untuk selanjutnya dibeli dan dimiliki. Pada dasarnya perilaku konsumen merupakan perilaku yang berhubungan dengan usaha untuk mendapatkan produk guna memenuhi kebutuhannya. Sepanjang proses yang berawal dari timbulnya kebutuhan sampai pada keputusan beli, mengkonsumsi produk dan menyingkirkan produk bila sudah habis atau tidak digunakan lagi

Perilaku konsumen termasuk di antara deretan perilaku yang sangat cepat berubah, karena ia berkaitan dengan keseharian masyarakat dalam memenuhi kebutuhannya. Perubahan ini harus dapat ditangkap dengan baik supaya setiap permasalahan dalam perubahan tersebut dapat segera ditanggulangi.

2) Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Konsumen Dalam Pengambilan keputusan



Menurut Christina Whidya Utami keputusan belanja dipengaruhi oleh kepercayaan, sikap dan nilai-nilai pelanggan, serta berbagai faktor dalam lingkungan sosial pelanggan (Lia Natalia, 2010:4). Proses keputusan konsumen dalam memilih barang atau jasa dipengaruhi oleh faktor lingkungan dan faktor pribadi di dalam diri seseorang. Adapun faktor-faktor tersebut (Lia Natalia, 2010: 4) antara lain :

a) Faktor Eksternal (faktor yang memengaruhi keputusan belanja) antara lain :

- (1) Keluarga, banyak keputusan belanja dibuat untuk produk yang dikonsumsi oleh keluarga secara keseluruhan. Ritel harus memahami bagaimana suatu keluarga membuat keputusan belanja dan bagaimana anggota keluarga lainnya memengaruhi keputusan ini.
- (2) Kelompok yang dijadikan acuan, Kelompok yang dijadikan acuan satu atau lebih orang-orang yang digunakan seseorang sebagai dasar perbandingan untuk kepercayaan, perasaan, dan perilaku.
- (3) Budaya adalah faktor yang mendasar dalam pembentukan norma-norma yang dimiliki seseorang yang kemudian membentuk atau mendorong keinginan dan perilakunya menjadi seorang konsumen. Budaya dalam hal ini meliputi hal-hal yang dapat dipelajari dari keluarga, tetangga, teman, guru maupun tokoh masyarakat.

b) Faktor Internal (faktor pribadi atau internal di dalam diri seseorang yang memengaruhi keputusan belanja) antara lain:

1) Aspek Pribadi

Seorang pelanggan akan mempunyai perbedaan dengan pelanggan yang lain karena faktor-faktor pribadi yang berbeda misalnya, tahapan usia, kondisi keuangan, gaya hidup, kepribadian, dan konsep diri.

2) Aspek Psikologis

Faktor psikologi yang memengaruhi seseorang dalam tindakan membeli suatu barang atau jasa didasarkan pada motivasi, persepsi, kepercayaan, dan perilaku serta proses belajar yang dilalui konsumen.

### **3. Kepuasan Konsumen**

Dalam penyelenggaraan layanan, baik kepada pelanggan internal maupun eksternal, pihak penyedia dan pemberi layanan harus selalu berupaya untuk mengaju kepada tujuan utama pelayanan yaitu kepuasan konsumen atau kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*).

Sebagai pihak yang melayani tidak akan mengetahui apakah pelanggan yang kita layani puas atau tidak karena yang dapat merasakan kepuasan dari suatu layanan hanyalah pelanggan yang bersangkutan. Tingkat kepuasan yang diperoleh pelanggan itu biasa sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang atau jasa yang mereka nikmati serta layanan lain yang berupa layanan pra-jual, saat transaksi, dan purna jual.

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Sedangkan menurut Kotler

(2002: 42) Menurut Wilkie dalam Fandy Tjiptono (2005:24) mendefinisikan kepuasan sebagai suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa. Kotler (1997: 36) memberikan arti dari kepuasan konsumen yaitu tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan performansi (atau hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapannya. Apabila kinerja dibawah harapan, maka konsumen akan kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan, konsumen akan puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan, konsumen akan sangat puas.

kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Jadi, tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja di bawah harapan, maka pelanggan akan kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan, pelanggan akan puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas. Harapan pelanggan dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi pemasardan saingannya. Pelanggan yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitive terhadap harga dan memberi komentar yang baik tentang perusahaan. Untuk menciptakan kepuasan pelanggan, perusahaan harus menciptakan dan mengelola suatu system untuk memperoleh pelanggan yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pelanggannya.

pengukuran kepuasan menurut Pasuraman dan Zeithaml (Simamora: 2012, 186), dalam melayani konsumen adalah:

- a) Responsiveness (ketanggapan). yaitu kemampuan untuk menolong pelanggan dan ketersediaan untuk melayani pelanggan dengan baik,
- b) Reliability (keandalan) yaitu kemampuan untuk melakukan pelayanan sesuai yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
- c) Emphaty (empati) yaitu rasa peduli untuk memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan, serta pengetahuan untuk dihubungi.
- d) Asurance (jaminan) yaitu pengetahuan, kesopanan petugas serta sifatnya yang dapat dipercaya sehingga pelanggan terbebas dari resiko.
- e) Tangibles (bukti langsung) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan karyawan, dan sarana komunikasi. Dikatakan Philip Kotler dalam Saraswati (2008) yang menyatakan

Kepuasan konsumen dan loyalitas merek merupakan konsep yang terkait erat dengan jenis perilaku pada tahap pasca pembelian atau konsumen. Lebih lanjut diuraikan bahwa, kepuasan akan mendorong konsumen untuk mengulang perilaku pembelian atau konsumen: dan bila tidak puas akan menimbulkan kekecewaan yang justru menghentikan mengulang perilaku pembelian atau konsumen. Dari pengertian kepuasan yang disampaikan oleh Angel(1995) serta Mowen dan Minior (1998) dalam Surmawan (2004) dapat dikatakan bahwa kepuasan dan ketidakpuasan merupakan hasil evaluasi dari pengalaman menggunakan atau mengkonsumsi suatu produk (barang atau jasa).

#### **4. Kualitas Pelayanan**

Modernitas dengan kemajuan teknologi akan mengakibatkan persaingan yang sangat ketat untuk memperoleh dan mempertahankan pelanggan. Kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan perusahaan supaya mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan pelanggan. Pola konsumsi dan gaya hidup pelanggan menuntut perusahaan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas. Keberhasilan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dapat ditentukan dengan pendekatan service quality yang telah dikembangkan oleh Parasuraman, Berry dan Zenthaml (dalam Lupiyoadi, 2006: 181).

Service Quality adalah seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan para pelanggan atas layanan yang mereka terima. Service Quality dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas layanan yang benar-benar mereka terima dengan layanan sesungguhnya yang mereka harapkan. Kualitas pelayanan menjadi hal utama yang diperhatikan serius oleh perusahaan, yang melibatkan seluruh sumber daya yang dimiliki perusahaan. 10 Definisi mutu jasa berpusat pada pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Menurut (Wisnalmawati, 2005).

Kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan pelanggan. Apabila jasa yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan

pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas jasa dianggap buruk (Tjiptono, 2005). Mengacu pada pengertian kualitas layanan tersebut maka konsep kualitas layanan adalah suatu daya tanggap dan realitas dari jasa yang diberikan perusahaan. Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan (Wisnalmawati 2005:). Hal ini berarti bahwa kualitas yang baik bukanlah berdasarkan persepsi penyediaan jasa, melainkan berdasarkan persepsi pelanggan. Kualitas layanan mengacu pada penilaian-penilaian pelanggan tentang inti pelayanan, yaitu si pemberi pelayanan itu sendiri atau keseluruhan organisasi pelayanan, sebagian besar masyarakat sekarang mulai menampakkan tuntutan terhadap pelayanan prima, mereka bukan lagi sekedar membutuhkan produk yang bermutu tetapi mereka lebih senang menikmati kenyamanan pelayanan (Nanang Tasunar 2006). Oleh karena itu dalam 11 merumuskan strategi dan program pelayanan, organisasi harus berorientasi pada kepentingan pelanggan dan sangat memperhatikan dimensi kualitasnya (Suratno dan Purnama, 2004)

## **5. Dasar Pijat Refleksi**

### **a. Sejarah pijat refleksi**

Teknik pengobatan dengan cara memijat, mengusap atau mengurut, memanaskan atau menghangatkan, atau menusuk sebenarnya adalah keterampilan umum milik semua bangsa yang dilakukan, baik oleh yang ahli ilmu pengobatan maupun orang awam, bahkan oleh anak kecil sekalipun. Dengan memijat dirasakan dapat mengurangi dan menghilangkan rasa sakit. Diketahui bahwa

beberapa suku Indian di Amerika, suku Bantu di Afrika, orang Eskimo, India, Jepang, dan lain-lain menggunakan teknik pengobatan pemijatan dan penusukan yang mirip dengan teknik pengobatan tradisional Cina (TCM). Indian Amerika telah mengembangkan metode penyembuhan melalui kaki selama ratusan tahun.

Suku Cherokee menyatakan bahwa terapi tekanan pada kaki untuk memulihkan dan menyeimbangkan tubuh telah diwariskan dari generasi ke generasi. Mereka percaya bahwa kaki adalah penghilang sakit “Kakimu berjalan di atas bumi dan melalui kaki semangatmu terhubung ke alam semesta. Simbol dan K refleksologi juga ditemukan di kaki patung Buddha, di reliefrelief, ataupun patung di candi-candi di India juga di Burma. Di Cina buku Huang Di Nei Jing Shu Wen (Pedoman Abadi Pengobatan Penyakit dalam Kaisar Huang Di) yang ditulis sekitar 1.000 sM terdapat bab tentang Metode Pemeriksaan Kaki yang merupakan buk awal dari hubungan kesehatan manusia dengan k pengobatan di daerah kaki yang pernah tercatat. Demikianlah, karena bangsa Cina yang menuliskan dan mencatat secara sistematis ilmu pengobatan ini, dunia kemudian mengakui dan menyatakan bahwa ilmu pengobatan ini adalah dari dan milik bangsa Cina.

Marco Polo yang mahir berbahasa Cina menerjemahkan buku pijat Cina dan membawanya ke Italia pada tahun 1300-an. Buku terjemahannya inilah yang memperkenalkan untuk pertama kali teknik pijat pengobatan Cina di Eropa. Baru setelah hampir 200 tahun sejak ilmu pengobatan Cina ini diperkenalkan dan dipelajari di Eropa, dokter-dokter pengobatan Barat mulai memperdalam dan menyebarluaskan ilmu ini. Dimulai pada Tahun 1582 Dr. Adamus dan Dr. A'tas

menerbitkan sebuah buku tentang terapi zona. Tidak lama kemudian buku dengan subjek yang sama diterbitkan oleh Dr. Ball. Diperkirakan bahwa karena membaca buku-buku itulah, seorang dokter berkebangsaan Amerika, Dr. William Fitzgerald Crawford (1872—1942), tertarik pada terapi zona. Saat ini terapi pijat refleksi telah berkembang di seluruh dunia. Pijat refleksi menjadi salah satu pilihan untuk mengatasi gangguan kesehatan pada manusia.

b. Pijat refleksi

Pijat atau massage dikenal dalam setiap budaya dan dalam setiap kehidupan manusia dalam dunia kesehatan, pijat merupakan upaya mencegah penyakit. Pijat dapat dilakukan menggunakan alat maupun tangan manusia keadaan ini sudah berlaku sejak lahirnya peradaban dan terjadi di semua budaya di seluruh dunia

Pijat didefinisikan secara umum sebagai metode perawatan tubuh menggunakan teknik mengusap, memukul, meremas, memutar dan menekan persendian guna meningkatkan peredaran darah dan getah bening serta mengendorkan otot di daerah yang bersangkutan (Lianywati Batiholim 2015).

Pijat refleksi merupakan salah satu cara pengobatan pengalaman dari generasi ke generasi dan dari zaman ke zaman. Meskipun pengobatan ini berakar dari daratan China. Tetapi cara pengobatan ini dikenal di luar asalnya, seperti Jepang, Taiwan, Korea, Amerika maupun negara-negara di Eropa. Jadi pijat Refleksi ini tidak hanya dilakukan oleh para ahli pengobatan China, tetapi sudah mulai banyak diterapkan orang daratan Eropa maupun Asia.



Di Indonesia sendiri pijat refleksi sudah lama masuk , baik melalui seorang pelaut yang sering berlayar ke mancanegara yang kemudian mendapatkan pengalaman tersebut, atau orang asing yang melencong ke Indonesia yang kemudian menawarkan pijat refleksi kepada pribumi atau ilmu turun menurun dari orang China yang tinggal di Indonesia.

Refleksi berasal dari kata reflek yang mengandung makna gerak yang tidak disengaja (otomatis) atau pemantulan. Dengan demikian pijat refleksi adalah jenis pengobatan yang menggunakan kekuatan dan ketahanan tubuh sendiri, dengan cara memberikan sentuhan pijatan pada lokasi dan tempat sesuai dengan zona refleksi yang berada di seluruh tubuh (Hadikusumo, 2009).

Pijat refleksi atau refleksiologi yang merupakan ilmu yang mempelajari tentang pijat pada titik-titik tertentu di tubuh. Pijat refleksi dapat dilakukan dengan tangan atau benda-benda lain seperti kayu, plastik, atau karet. Pijat refleksi sering digunakan sebagai pengobatan alternatif untuk berbagai penyakit

Tindakan pijat yaitu tindakan penekanan oleh tangan atau alat bantu pijat pada jaringan lunak tubuh tanpa menyebabkan pergeseran atau perubahan posisi sendi.

Beberapa manfaat dari terapi refleksi antara lain melancarkan sirkulasi darah di dalam tubuh, menjaga kesehatan agar tubuh tetap prima, membantu mengurangi rasa lelah, mengeluarkan toksin, mengurangi stres, memberikan rasa nyaman, rileks, meningkatkan sistem imun, dan menyeimbangkan kerja organ-organ tubuh (Adiguna, 2014).

### c. Tujuan Pemijatan Refleksi

Tujuan dan Manfaat Pijat Refleksi Teori Endorphin Pommeranz menyatakan bahwa tubuh akan bereaksi dengan mengeluarkan endorphin karena pemijatan. Endorphin adalah zat yang diproduksi secara alamiah oleh tubuh, bekerja, serta memiliki efek seper morphin. Endorphin bersifat menenangkan, memberikan efek nyaman, dan sangat berperan dalam regenerasi sel-sel guna memperbaiki bagian tubuh yang sudah using atau rusak. Pijat refleksi juga memberikan manfaat bagi sistem dalam tubuh. Beberapa di antaranya adalah sebagai berikut.

- 1) Stres, kurang dur, nyeri kepala, dan sebagainya menimbulkan ketegangan pada sistem saraf. Pijat refleksi dapat bersifat sedaf yang berfungsi meringankan ketegangan pada saraf. Karena mempengaruhi sistem saraf, pijat refleksi juga dapat meningkatkan akvitas sistem vegetasi tubuh yang dikontrol oleh otak dan sistem saraf, yakni sistem kelenjar-hormonal, sistem peredaran darah, sistem pencernaan, dan lain-lain.
- 2) Saat bekerja otot membutuhkan energi yang didapat dari pembakaran dengan cara aerob atau anaerob. Proses anaerob menghasilkan asam laktat sebagai bahan buangan. Tumpukan asam laktat itulah yang menyebabkan mbulnya rasa pegal pada otot atau rasa nyeri pada persendian. Pijat refleksi dapat membuat otot dan jaringan lunak tubuh lebih relaks dan meregang. Hal itu akan mengurangi ketegangan dan dapat melepaskan tumpukan asam laktat hasil pembakaran anaerob sehingga dapat membersihkan endapan dari bahan buangan yang dak terpakai.

- 3) Kalsium adalah zat yang sangat diperlukan untuk memelihara saraf, otot, tulang, termasuk gigi. Pemijatan di area atau k refleksi tertentu akan membantu menyeimbangkan kadar kalsium dalam tubuh. Hal itu tentu sangat bermanfaat untuk memelihara jantung, sistem pernapasan, sistem getah bening, metabolisme atau pencernaan tubuh, sistem pembuangan, dan semua sistem yang dalam bekerjanya dipengaruhi oleh sistem saraf dan otot. Anda yang habis kerja dan mengalami pegal-pegal pada tubuh

d. Manfaat Terapi Pijat Reflesi

Terapi pijat memberikan mafaat sebagai berikut :

- 1) Memperbaiki fungsi kulit

Peredaran dalam tubuh yang meningkat akan membantu proses untuk menghilangkan kelenjar minyak akan lebih efektif memproduksi keringat, sehingga akan membuang zat yang tidak berguna. fungsi kulit sebagai daya penyerap akan lebih meningkat dan kulit akan lebih bagus.

- 2) Memperbaiki fungsi kulit

Peredaran dalam tubuh yang meningkat akan membantu proses untuk menghilangkan kelenjar minyak akan lebih efektif memproduksi keringat, sehingga akan membuang zat yang tidak berguna. Lapisan epidermis yang paling luar akan membuat kondisi kulit lebih baik. fungsi kulit sebagai daya penyerap akan lebih meningkat dan kulit akan lebih bagus.

- 3) Melarutkan lemak

Gerakan perut yang siftnya menghentak dan menekan seperti memijat,menepuk, atau memukul dapat membantu mengurangi lemak dan terjadi pembakaran tubuh.

4) Memperbaiki refleksi pada pencernaan

Pengurutan perut dengan gerakan-gerakan tertentu akan lebih merangsang gerak refleksi (peristaltik) dengan demikian akan lebih memperlancar sistem pencernaan.

5) Memperbaiki fungsi jaringan otot

Meningkatnya fungsi peredaran darah dapat meningkatkan nutrisi (sari makan) kedalam jaringan otot sehingga kekenyalan dan elastilitas akan lebih bertahan.

6) Melancarkan peredaran darah

Meningkatkan peredaran darah yang ditimbulkan oleh gerak pengurutan yang akan meningkatkan pula nutrisi sehingga akan memberi makanan pada sel-sel tulang. Dengan demikian dapat pula meningkatkan pertumbuhan gerak persendian.

7) Memperbaiki fungsi jaringan saraf

Gerakan vibration dan frictim dapat merangsang pada fungsi syaraf diseluruh tubuh.

8) Mempelancar sistem getah bening

Luka akibat pukulan akan menyebabkan terjadinya pembengkakan dalam sirkulasi getah bening. Pijat dapat memperbaiki saluran di getah bening dan menyembuhkan bengkak tersebut. Jika cairan yang membuat tidak disingkirkan,

akan mengeras sehingga tidak dapat melewati saluran getah bening. Akibatnya gumpalan cairan yang mengeras tersebut akan menyempal disekeliling jaringan otot, tulang, urat, ikatan sendi tulangdan kemudian terbentuk pelekatan

9) Memperlancar sistem kandungan getah bening

Pijat dibagian punggung dan perut akan menimbulkan aktivitas ginjal yang mendorong pembuangan produk sisa metabolisme dan mengurangi penumpakan cairan.

10) Memperlancar cairan reproduksi

Sistem reproduksi juga dapat ditingkatkan. Pijat pada bagian punggung dan perut dapat membantu meredakan masalah haid, seperti rasa sakit, pra menstruasi, haid tidak teratur,dan lain-lain (Sutanto, Batihalm, 2015).

a. Titik Pijat Refleksi Bagian Tubuh

Berikut pijat refleksi bagian tubuh yang berhubungan dengan penyakit tertentu

1) Tubuh bagian depan

- a) Bagian lekukan leher bawah berkaitan dengan gangguan tenggorokan seperti batuk atau gondok, leher kaku , migrain.
- b) Bagian tengah dada berkaitan dengan sesak napas dan sakit pada dada.
- c) Bagian antara tulang dada dan pusar (sekitar 10 cm diatas pusar) berhubungan dengan gangguan lambung, masalah pencernaan, ginjal dan lemah jantung.
- d) Bagian di bawah tulang rusuk ke-5 berhubungan dengan gangguan lambung.

- e) Bagian dibawah pusar ( sekitar 4 cm dibawah pusar) berkaitan dengan penyakit ginjal,disentri, dan gangguan saluran kencing.
  - f) Bagian bawah pusar (sekitar 7-8 cm dibawah pusar) berkaitan dengan penyakit ginjal, hernia, penyakit kewanitaan, gangguan perut, dan infeksi saluran kencing.
- 2) Tubuh bagian belakang
- a) Bagian sekitar 4 cm dibawah tulang selangkang merupakan berkaitan dengan penyakit disaluran kencing impotensi, hernia, serta kelumpuhan pada kaki dan tangan.
  - b) Dibagian bawah tulang punggung ke2 berhubungan dengan gangguan kemih, radang usus buntu dan nyeri pada lutut.
  - c) Bagian sekitar 4 cm dibawah tulang punggung ke 12 berkaitan dengan lambung, berkurangnya nafsu makan, diare dan lemah jantung

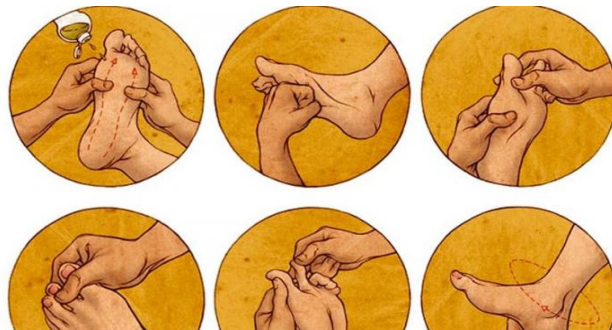
## 6. Pijat Akupresur

Akupresur adalah pengobatan tradisional tionghoa. Aslinya bernama *cen ciu* yang berarti jarum dan api karena pemijatan ini memang menggunakan jarum dan api pemanas yaitu moksa yang dibuat dari daun sudamala. Ilmu akupunktur sudah dikenal dari 5000 tahun lalu. Pada zaman pemerintahan Kaisar Huang Ti. Pengobatan akupunktur yang menggunakan jarum dan alat pemanas dapat dikembangkan dengan pengobatan dengan cara pijat menggunakan jari sebagai pengganti jarum, tetapi berdasarkan teori ialah akupunktur

Pijat akupuntur atau akupresur adalah cara pijat berdasarkan ilmu akupuntur ( *acupuncture*) atau bias disebut akupuntur tanpa jarum. Pemijatan dilakukan pada titik akupuntur di bagian tertentu tubuh untuk menghilangkan keluhan atau penyakit yang diderita. penekanan, pemijatan, dan pengurutan sepanjang meridian tubuh atau garis aliran energi. Tekanan atau pijatan sepanjang garis meridian dapat menghilangkan penyumbatan yang ada dan memperbaiki keseimbangan alamitubuh. Akupresur lebih menitikberatkan pada keseimbangan semua unsur kehidupan dengan memberikan perangsangan pada titik-titik tertentu dengan menggunakan jari tangan, telapak tangan, siku, lutut, dan kaki (Fengge, 2011). Akupresur memiliki keunggulan atau kelebihan dibandingkan dengan teknik atau metode lainnya. Akupresur sangat praktis karena tidak memerlukan banyak alat dan cukup dengan jari tangan, ibu jari, telunjuk, telapak tangan serta murah dan aman (Fengge, 2011).

## 7. Metode Metode Pijat

### 1) Refleksologi



Gambar 2.1 Refleksology

Refleksologi adalah teknik penyembuhan alternatif untuk mengurangi ketegangan ,meningkatkan sirkulasi ,dan mempromosikan fungsi alami dari tubuh melalui penerapan tekanan diberbagai titik-titik tertentu pada tubuh ilmu ini berasal dari cina. Pijat relaksasi dapat dilakukan dengan tangan dan benda-benda lain berupa kayu, plastik, dan karet.pemijatan refleksi ini mempunyai pengetahuan tentang titik saraf manusia khususnya pada bagian telapak kaki tangan dan daerah tubuh.

## 2) Pijat Shiatsu



Gambar 2.2 Pijat Shiatsu

Dalam bahasa Jepang shiatsu berarti “ tekanan Jari” pemijarat akan menggunakan tekanan yang bervariasi dengan jari pada titik yang disebut titik akupunktur. Titik ini dipercaya dapat menjadi bagian bagian penting energi tubuh. Shiatsu merupakan teknik memijat yang berasal dari Jepang biasanya para terapis atau pemijat akan mengetahui titik-titik mana yang harus ditekan untuk menghilangkan rasa sakit atau rasa lelah oleh tubuh yang dialami oleh pasien. Pemijatan ini mirip dengan totok.



### 3) Pijat Thai



Gambar 2.3 Pijat Thai

Pijat thailand ini sendiri memiliki efek yang bermanfaat untuk setiap fungsi bagian tubuh. Di tempat pertama, melancarkan sirkulasi aliran darah dan melenturkan otot-otot jantung. Thai massage dapat meningkatkan elastisitas otot dan urat tubuh, mengurangi stress dan ketegangan, menambah konsentrasi, mempertajam fungsi masing-masing indra, memperkuat ketahanan organ-organ penting, memperbaiki postur tubuh, membantu mengeluarkan kandungan air dan racun yang berlebih, mengobati perut kembung dan masalah pada saluran pencernaan.

Aturan dasar didalam Pijat thailand ini adalah setiap treatment disesuaikan dengan kondisi fisik dan psikologis pasien, pemijat haruslah yang terlatih, setiap pressure dari pemijat benar-benar memberi rasa nyaman bagi pasien dan perhatian serta pelayanan lebih ditujukan pada pasien yang dicurigai memiliki masalah kesehatan. Masalah kesehatan ini seperti keluhan sakit pada tulang punggung hingga beberapa penyakit kronis (diabetes, sakit jantung, tekanan darah tinggi, varises, peradangan pada otot, terkilir dan penyakit kulit.

#### 4) Pijat Tradisional



Gambar 2.3 Pijat Tradisional

Pijat yang paling dikenal di Indonesia biasa dikenal dengan istilah urut, khususnya di daerah pedesaan. Kini pijat tradisional ini dianggap dapat menyembuhkan penyakit. Pijatan ini biasanya ditekan dengan kuat, dengan menggunakan telapak tangan dan jari, otot-otot yang tegang dapat lemas kembali sehingga tubuh lebih segar. Kadang beberapa pemijat menggunakan minyak kelapa untuk mempermudah pengurutan.

#### 5) *Swedish Massage*



Gambar 2.4 *swedish Masage*

*Swedish massage* atau pijat swedia diperkenalkan oleh Per Hendrik Ling pada abad ke-19. *Swedish massage* mengacu pada beragam teknik yang didesain

khusus untuk merelaksasikan otot melalui pijatan atau tekanan pada otot dan tulang, serta gosokan mulai ujung kaki yang membantu mengalirkan darah kembali ke jantung. Adapun tujuan utama dari pijat ini adalah memperlancar aliran oksigen di dalam darah dan melepaskan racun yang tidak baik dari dalam otot. Pijat ala Swedia banyak diminati karena memiliki beberapa keunggulan dan manfaat, yakni mempercepat pemulihan ketegangan otot, meningkatkan sirkulasi tanpa memberatkan jantung, meregangkan otot ligamen dan tendon, sekaligus menenangkan pada saat yang bersamaan. Manfaat lainnya adalah menstimulasi kulit dan jaringan saraf.

6) *French Massage*



Gambar 2.4 *French Massage*

*French massage* atau pijat Perancis berasal dari negeri yang terkenal dengan wanita yang cantik dan langsing yaitu Perancis. Pijatan ini berfungsi menambah kecantikan. Pada proses pemijatan, akan digunakan aromaterapi, scrub, minyak esensial yang akan membantu menghilangkan lemak pada tubuh dan menambah kebersihan kulit.

### 7) *Hawaian Massage*



Gambar 2.6 *Hawaian Massage*

Anda akan ditekan dengan keras pada pijatan ini. Hawai juga dikenal dengan pijatannya hawaian massage. Pemijat menggunakan siku yang akan ditekan dengan kuat. Cocok bagi Anda yang habis kerja dan mengalami pegal-pegal pada tubuh.

### **8. Teknik Rangsangan Pijat Refleksi**

Secara umum ada lima teknik pijat dasar, yaitu:

#### a) Mengusap (Efflurage/Stroking)

Mengusap adalah gerakan mengusap dengan menggunakan telapak tangan atau bantalan jari tangan. Gerakan dilakukan dengan meluncurkan tangan di permukaan tubuh searah dengan peredaran darah menuju jantung dan kelenjar-kelenjar getah bening. Tekanan diberikan secara bertahap dan disesuaikan dengan kenyamanan klien. Gerakan ini dilakukan untuk mengawali dan mengakhiri pemijatan. Manfaat gerakan ini adalah merelaksasi otot dan ujung-ujung syaraf.

#### b) Meremas (petrisage)

Meremas adalah gerakan memijit atau meremas dengan menggunakan telapak tangan atau jari-jari tangan. Teknik ini digunakan di area tubuh yang

berlemak dan jaringan otot yang tebal. Dengan meremas-remas akan terjadi pengosongan dan pengisian pembuluh darah vena dan limfe. Suplai darah yang lebih banyak dibawa ke otot yang sedang dipijat.

c) Menekan (Friction)

Menekan adalah gerakan melingkar kecil-kecil dengan penekanan yang lebih dalam dengan menggunakan jari, ibu jari, buku jari, bahkan siku tangan. Gerakan ini bertujuan melepaskan bagian-bagian otot yang kejang serta menyingkirkan akumulasi dari sisa-sisa metabolisme. Pijat friction juga membantu memecah deposit lemak karena bermanfaat dalam kasus obesitas. Friction juga dapat meningkatkan aktivitas sel-sel tubuh sehingga aliran darah lebih lancar di bagian yang terasa sakit sehingga dapat meredakan rasa sakit.

d) Menggetar (Vibration)

Menggetar adalah gerakan pijat dengan menggetarkan bagian tubuh dengan menggunakan telapak tangan ataupun jari-jari tangan. Untuk melakukan vibrasi, taruh telapak tangan di bagian tubuh yang akan digetar, kemudian tekan dan getarkan dengan gerakan kuat atau lembut. Gerakan yang lembut disebut vibrasi, sedangkan gerakan yang kuat disebut shaking atau mengguncang. Vibrasi bermanfaat untuk memperbaiki atau memulihkan serta mempertahankan fungsi saraf dan otot.

e) Memukul (Tapotement)

Memukul adalah gerakan menepuk atau memukul yang bersifat merangsang jaringan otot yang dilakukan dengan kedua tangan bergantian secara cepat. Untuk memperoleh hentakan tangan yang ringan, klien tidak merasa sakit,

tetapi merangsang sesuai dengan tujuannya, diperlukan fleksibilitas pergelangan tangan. Tapotement dapat dilakukan di area yang bertulang menonjol ataupun pada otot yang tegang serta area yang terasa sakit atau nyeri. Tapotement bermanfaat untuk memperkuat kontraksi otot saat disimulasi. Pijat ini juga berguna untuk mengurangi deposit lemak dan bagian otot yang lembek.

## 9. Batu Panas atau *Hot Stone*

### 1) Falsafah terapi batu



Gambar 2.7 Falsafah Terapi Batu

*Hot stone massage* merupakan perawatan hidroterapi dengan pemijatan menggunakan batu untuk relaksasi mendalam dan dapat juga sebagai pengobatan (Potter 2012). Mihinna and Anderson (2010) menyatakan bahwa penggunaan air sebagai perawatan pada berbagai macam gangguan mental dan fisik disebut hidroterapi. Panas dari batu mampu menghangatkan kulit serta membantu penyerapan kosmetik pemijatan, sehingga otot-otot tubuh menjadi rileks sehingga memungkinkan terapis untuk menjangkau sampai ke lapisan yang lebih dalam, dan mengurangi tingkat kelelahan sekaligus.

Terapi batu merupakan pijat badan yang menggunakan batu halus, pipih alami yang dipanasi dan ditempatkan di titik-titik tubuh tertentu. Batu yang digunakan pada umumnya batu basalt yang terbentuk dari muatan gunung berapi ditempatkan di tempat khusus berisi air, dan air dipanasi hingga bersuhu sekitar 40-45 C. Karena mengandung unsur besi, batu, basalt dapat menahan panas maupun dingin lebih lama. Batu dipercayai mampu meneruskan resonansi (gema) bumi ke tubuh klien, guna membangkitkan energi dan relaksasi. Peletakan batu, disesuaikan dengan letak titik chakra, yang dipercayai sebagai pusat-pusat energi.

Terapi batu juga dapat menggunakan batu yang diinginkan di mangkok khususnya yang diberi air es. Batu yang digunakan biasanya batu pualam/ marmar, dan ditetapkan di bagian-bagian tubuh tertentu. Pada terapi batu, terapis spa yang menentukan batu yang dipanaskan(hot stone)atau batu yang didinginkan (chilled stone).

## 2) *Hot Stone Massage* atau Pijat Batu Panas

*Hot stone massage* adalah terapi alami dengan metode menghangatkan batu lantas diposisikan di bagian tubuh klien untuk memaksimalkan manfaat terapeutik. Batu-batu yang digunakan biasanya batu yang terbuat dari basalt. Batu-batu ini dipanaskan sebelum digunakan. Kandungan zat besi yang tinggi dalam basalt membantu batu mempertahankan panas selama pijat.

*Hot stone massage* bermanfaat untuk fisik dan juga psikologis. Berikut beberapa manfaat *Hot Stone Massage* :

- a) Mengurangi otot pegal linu

- b) Mengurangi stress dan kecemasan
- c) Bikin Anda tidur nyenyak
- d) Meredakan gejala dari penyakit autoimun
- e) Mengurangi risiko gejala kanker
- f) Meningkatkan daya tahan tubuh
- g) Sejarah Singkat Terapi Batu

Terapi batu sudah diperkirakan sudah digunakan sejak 1500SM oleh suku india Sioux di Amerika. Batu digunakan sebagai alas tidur untuk menanggulangi nyeri otot akibat ketegangan otot disertai ritual keagamaan. Ketika itu, batu dipanasi atau di hangatkan dengan api Praktek terapi batu ditemukan kembali pada tahun 1993 oleh Marry Nelson- penduduk Tucson-Arizona, dipandu san Juanette- seorang suku asli Indian. Bekerja sama dengan jane scrivner, pada tahun 1998 teknik perawatan dipatenkan dengan nama “la stone therapy”. Terapi tersebut menggunakan prinsip geothermothetherapy. Pergantian batupanas dan batu dingin bertujuan menciptakan keseimbangan yang harmonis pada aliran energi 7 chakra pelanggan yang bersangkutan

a. Manfaat terapi batu

Terapi batu dipercayai memiliki faedah yaitu sebagai berikut :

- 1) Meningkatkan peredaran darah dan getah bening
- 2) Meningkatkan asupan oksigen
- 3) Membuang racun sisa pembakaran dalam tubuh
- 4) Memulihkan daya refleksi
- 5) Membuat relaksasi dan memulihkan



- 6) Keseimbangan energi insomnia
- 7) Menaggulangi depressi.

Selain faedah diatas,terapi batu juga meringankan tugas terapis spa karena sebagai berikut:

- 1) Terapis pijat rentan mengalami sakit persendian
- 2) Terapis pijat sering mengalami ketegangan otot. Dalam terapi batu, batu-batulah yang bekerja, sedangkan terapis batu hanya sebagai pembantunya.
- 3) Efek kelelahan juga sangat diperkecil, karena terapis juga menerima energi dari batu-batu yang digunakan.

Mary nelson mempercaya terapi batu memiliki khasiat yang disebut the power of ten. Satu usapan terapi batu sebanding dengan 10 usapan tangan. Manfaat terapi batu 10kali lebih dalam dengan gerakan 10 kali lebih ringan dari pada perawatan dengan tangan. Penggunaan tenaga terapi, batu 10 kali lebih ringan dari pada pijat dengan tangan.

b. Teknik perawatan terapi batu

- 1) Persiapan perawatan
  - a) Menggunakan miyak pijat
  - b) Burner
  - c) Kain pelengkap perawatan
  - d) Handuk besar dan handuk kecil
  - e) Cuvette (alat pemanas/pendingin batu)
- 2) Penyegaran / infogerating
  - a) Ambil 2 ukuran batu kecil 1 panas, 1 dingin

- b) Urut bagian dada klien.
  - c) Batu panas dan batu dingin diganti beberapa kali guna mempertahankan temperaturnya.
  - d) Gunakan penyiduk berlobang seperti saringan, boleh menggunakan sarung tangan karet.
  - e) Air rendaman batu setiap hari diganti, bagisetiap pelanggan.
  - f) Semua batu dicuci bersih bagi penggunaan berikutnya.
- 3) Persiapan perawatan
- a) Rendam batu-batu dicuvette di panaskan hingga 40-45C.
  - b) Letakkan beberapa batu jenis berbeda di bagian pendingin batu yang diberi es.
  - c) Dan tempatkan susunan batu tersebut yang sudah dipanaskan lalu keringkan dibagian punggung pastikan klain tidak merasa terlalu panas .
  - d) Alsi dengan handuk. Klien berbaring di atas batu-batu yang disusun teratur
  - e) Satu batu diletakkan di atas perut klien.

## **B. Kerangka Pikir**

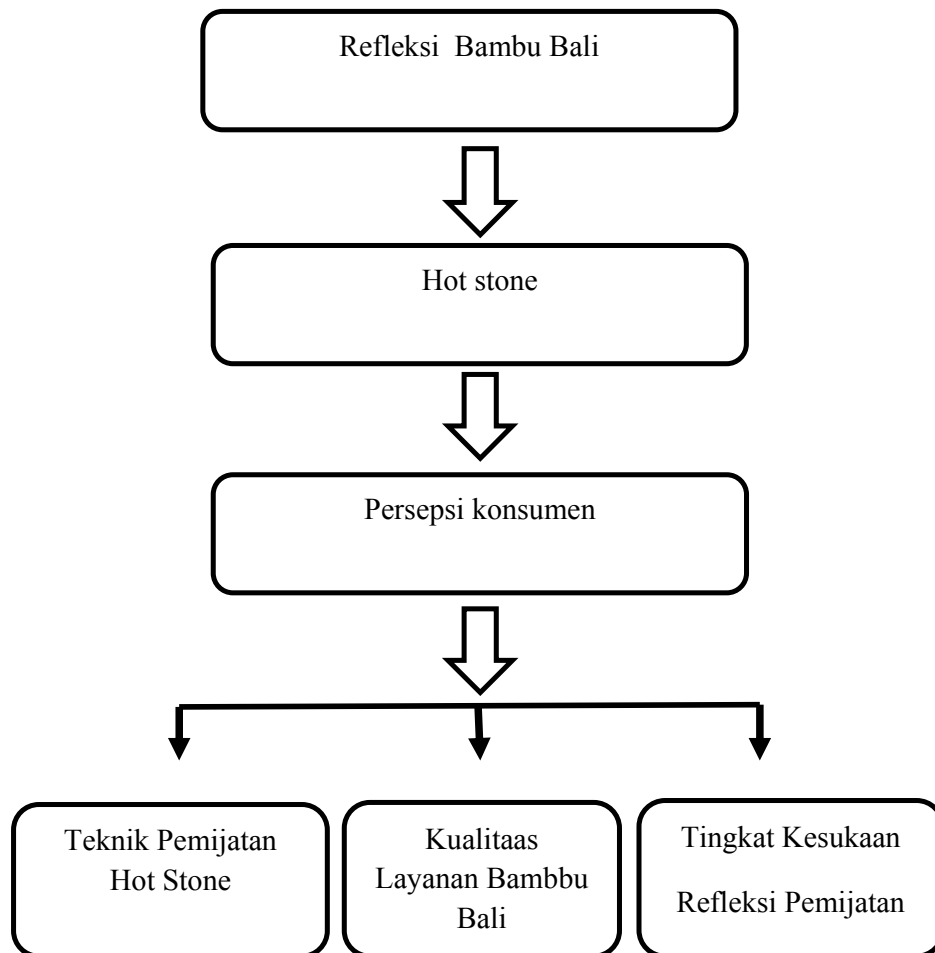
Pemijatan batu panas atau hot stone dilakukan penelitian karena pemijatan ini kurang banyak yang mengetahui dan pengetahuan pemijatan ini sangat penting untuk materi spa yang didalamnya terdapat pemijatan-pemijatan yang membuat tubuh menjadi lebih rileks.

Refleksi Bambu Bali menggunakan *hot stone*. *Hot stone* batu alam yang dipanaskan persepsi konsumen yang lebih dari 2 kali datang ke Refleksi Bambu

Bali. Refleksi bambu bali adalah tempat refleksi tang menjadikan pemijatan dengan menggunakan hor stone sebagaialatnya.

*Hot stone* disini adalah batu alam yang dipanaskan sehingga pada saat digunakan dapat dapat menghilangkan kelelahan tubuh, sakit-sakit badan pegal badan serta membugarkan tubuh.

Persepsi konsumen dilihat dari seberapa jauh pemahaman susunan tentang bambu bali



Gambar 2.8 Kerangka Pikir

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian kualitatif pada hakikatnya adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti keadaan yang alamiah. Peneliti merupakan instrumen kunci yang mengumpulkan data secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif dan hasil dari penelitian lebih menekankan makna dari generalisasi. Penelitian kualitatif yaitu suatu metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah dimana penelitian ini adalah sebagai instrument kunci,, pengambilan sampel sumber data yang dilakukan secara purposive (Sugiono, 2009).

Spesifikasi penelitian ini adalah bersifat deskriptif yaitu untuk mengangkat fakta, keadaan, dan fenomena-fenomena yang terjadi sekarang (ketika penelitian berlangsung) dan penyajiannya apa adanya. Dengan metode ini peneliti akan mendeskripsikan hasil penelitian deskripsi konsumen tentang hot stone.

#### **B. Tempat dan Waktu Penelitian**

##### **1. Tempat**

Penelitian ini dilakukan di Refleksi Spa Bambu Bali. Tempat di Jalan Andi Makasau No.1, Baru, Ujung Pandang, Kota Makassar, Sulawesi Selatan

## 2. Waktu Penelitian

Penelitian ini rencananya akan dilaksanakan pada bulan Agustus-Oktober 2018. Setelah dikeluarkan surat izin penelitian.

### **C. Subjek Penelitian**

Subjek responden dalam penelitian ini adalah penelitian yang menggunakan pemijatan Hot Stone di Refleksi Bambu Bali, dengan jumlah pelanggan yang diambil sebanyak 10 orang. Spesifikasi penelitian ialah deskriptif dengan mengungkapkan pemijatan hot stone yang terjadi di Refleksi Bambu Bali.

### **D. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi yang bertujuan untuk memperoleh data mengenai bentuk ukuran dan jumlah batu yang digunakan sebagai hot stone massage pijat, Pengumpulan data penelitian ini ditempuh dengan teknik observasi, dokumentasi dan angket

#### 1. Observasi

Kegiatan observasi merupakan kegiatan yang pertama kali dilakukan untuk mengetahui fenomena yang terjadi pada sasaran yang akan diteliti.

#### 2. Wawancara

Wawancara ialah alat pengumpul informasi dengan cara mengajukan sejumlah pertanyaan secara lisan untuk dijawab secara lisan. Ciri utama dari wawancara adalah adanya kontak langsung dengan tatap muka antara pencari informasi (*interviewer*) dan sumber informasi (*interviewee*) (Nurul Zuriah, 2006).

Metode pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan pedoman Wawancara berstruktur digunakan sebagai teknik pengumpulan data, bila peneliti atau pengumpul data telah mengetahui dengan pasti tentang informasi apa yang akan diperoleh.

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi ialah dengan pengambilan gambar saat melakukan pengambilan data.

## **E. Teknik Analisis Data**

Dalam penelitian ini digunakan data deskriptif yang bersifat kualitatif. Tujuan analisis data adalah menyederhanakan data ke bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan. Setelah data terkumpul, selanjutnya adalah analisis data. Penelitian ini menggunakan analisis yang bersifat kualitatif, meliputi catatan observasi, catatan wawancara yang berkaitan dengan masalah yang diteliti, data resmi yang berupa dokumen atau arsip, memorandum dalam proses pengumpulan data dan juga semua pandangan yang diperoleh

Dalam proses analisis kualitatif, menurut Milles dan Huberman dalam (Sugiyono, 2008) terdapat 3 komponen yang benar-benar harus dipahami. Ketiga komponen tersebut adalah (1) reduksi data; (2) penyajian data; dan (3) pengambilan dan penarikan kesimpulan.

### 1. Reduksi Data

Reduksi data adalah mempertegas, memperpendek, membuat fokus, membuang hal-hal yang tidak penting dan mengatur data sedemikian rupa

sehingga narasi sajian data dan simpulan-simpulan dari unit-unit permasalahan yang telah dikaji dalam penelitian.

Reduksi data merupakan komponen pertama dalam analisis yang merupakan proses seleksi, pemfokusan, penyederhanaan dan abstraksi dari semua jenis informasi yang tertulis lengkap dalam catatan lapangan (fieldnote). Proses ini terus berlangsung sepanjang proyek yang berorientasi kualitatif berlangsung. Reduksi data adalah bagian dari proses analisis yang

## 2. Penyajian Data

Merupakan suatu rakitan organisasi informasi, deskripsi dalam bentuk narasi lengkap yang selanjutnya memungkinkan simpulan penelitian dapat dilakukan. Sajian data merupakan narasi mengenai berbagai hal yang terjadi atau ditemukan di lapangan, sehingga memungkinkan untuk penulis berbuat sesuatu pada analisis atau tindakan lain berdasarkan atas pemahamannya tersebut. Sajian data selain dalam bentuk narasi kalimat, juga dapat meliputi matriks, gambar atau skema, jaringan kerja kaitan kegiatan, dan juga tabel sebagai pendukung narasinya. Penyajian data dalam skripsi ini merupakan penggambaran seluruh informasi tentang pemijatan hot stone di Refleksi Bambu Bali.

## 3. Pengambilan dan Penarikan Kesimpulan

Kesimpulan merupakan hasil akhir dari suatu penelitian kualitatif. Penulis berusaha untuk memberikan makna yang penuh dari data yang terkumpul. Simpulan perlu diverifikasi agar cukup mantap dan benar-benar bisa di pertanggung jawabkan.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **A. Gambaran Lokasi Penelitian**

Refleksi Bambu Bali adalah tempat pemijatan tubuh yang berada di Jln Andi Makassar Makassar no 1, adapun nama usaha yang diberikan yaitu Refleksi Bambu Bali dimana refeksi tersebut diartikan dengan pemijatan dan dari kalimat Bambu pemilik Bambu Bali tersebut mempercayai dalam adat China bahwa bambu mengartikan keberuntungan dan kaliat Bali ini didapatkan karena pemilik Bambu Bali telah melakukan pelatihan pemijatan di kota Bali.

Bambu Balli telah berdiri sejak tahun 2015 hingga saat ini tetap bertahan dan telah mengembangkan usahanya dengan membuka 2 cabang yaitu di Mall Trans Studio yang terletak di Tanjung Bunga dan di Grand Mall Maros yang terletak di daerah Maros. Hingga saat ini Bambu Bali telah mempekerjakan terapis sebanyak kurang lebih 50 terapis dan dan kariawan sebanyak 10 orang, para terapis tidak hanya wanita saja melainkan pria juga..

Refleksi Bambu Bali menyediakan pemijatan-pemijatan tubuh dari pemijatan trdisional hingga non tradisonal, adapaun pemijatan yang diberikan Bambu Bali untuk konsumen yang datang ialah refleksi, *akupressure massage*, tradisional *Massage*, herbal *massage*, hot stone *massage*, dan *massage* anti galau. Pemijatan ini telah ada sejak pemilik Bambu Bali merintis usahanya, namun pemijatan yang paling banyak di ambil oleh para konsumen ialah pemijatan



Refleksi, adapun pemijatan yang diambil peneliti ialah pemijatan hot stone massage, pemijatan ini banyak memberikan khasiat untuk tubuh yang fit akibat terlalu lelah dalam bekerja.

## **B. Hasil Penelitian**

### **1. Teknik pemijatan yang diberikan kepada konsumen di Refleksi Bambu Bali**

Penggunaan batu basalt sebagai Hot Stone Massage refleksi di Bambu Bali adalah batu Basalt yang di panaskan menggunakan pemanas nasi. Batu yang digunakan di Refleksi Bambu Bali ini menggunakan batu yang sangat baik dalam menghantar rasa panas dan dapat menyimpan rasa panas tersebut dengan lama, batu ini merupakan batu dari gunung vulkanik yang diberi nama batu basalt batu tersebut alah batu yang digunakan di tempat Reflksi Bambu Bali. pemijatan ini menggunakan waktu selama 90 menit dan 150 menit. adapun hasil tang saya dapatkan dari pemijatan hot sone di Refleksi Bambu Bali:

#### **a. Alat**

Alat yang digunakan di pemijatan Hot stone ialah handuk, batu panas (batu basalt dari batu vulkanik),tempat tidur dan pemanas nasi. Dari alat tersebut sebenarnya belum memenuhi standar operasional alat yang digunakan dikarenakan alat untuk pemanasan batu tersebut sangatlah mahal, namun untuk mendapatkan panas dari batu tersebut penggunaan pemanas nasi tidak menghambat rasa panas yang diberikan dari batu tersebut.

Batu basalt yang digunakan di Bambu Bali sebanyak 16 buah yang akan diletakkan dan sebagian dari batu tersebut dijalankan sebagai alat pemijatan dari belakang tubuh hingga bagian depan tubuh

Handuk yang digunakan berfungsi untuk melapisi batu agar tidak terkena langsung dengan kulit klain dan juga untuk menutup batu hot stone agar panas dari batu tersebut tetap terjaga dan dapat meresap hingga ke tubuh klain. Kemudian batu dari Bambu Bali digunakan untuk melakukan pemijatan *Hot Stone*, dan tempat tidur yang digunakan membaringkan klain agar merasa rileks saat melakukan pemijatan

b. Bahan

Bahan yang digunakan digunakan untuk pemijatan di Refleksi Bambu Bali yaitu menggunakan minyak, namun minyak yang tersebut sudah di campurkan dengan body lotion bahan tersebutlah yang digunakan untuk pemijatan

c. Tahap pemijatan *hot stone*

Beberapa teknik atau tahap yang dilakukan dalam pemijatan *hot stone* di Refleksi Bambu Bali

- 1) Setiap melakukan pemijatan apapun baik refleksi, akupresure, *hot stone* dan sebagainya, yang dilakukan terlebih dahulu ialah pembersihan kaki klain dengan menggunakan sabuk, sikat dan handuk sebagai alat dan bahan untuk membersihkan daerah kaki hingga betis.
- 2) Sebelum melakukan pemijatan *hot stone* terlebih dahulu batu akan dibersihkan terlebih dahulu kemudian dipanaskan menggunakan pemanas nasi, sambil memanaskan batu basalt tersebut klain akan berbaring di

tempat tidur yang dimana tempat tidur tersebut telah di desain untuk pemijatan,selanjutnya akan dilakukan akupresure atau pemijatan kerng dengan cara menekan titik titik tempat untuk meletakkan batupanas adapun daetah titik akkupresure yaitu punggung, pinggang, pinggul, paha, bagian lutut belakang dan telapak, lama pemijatan akkupresure selama setengah jam

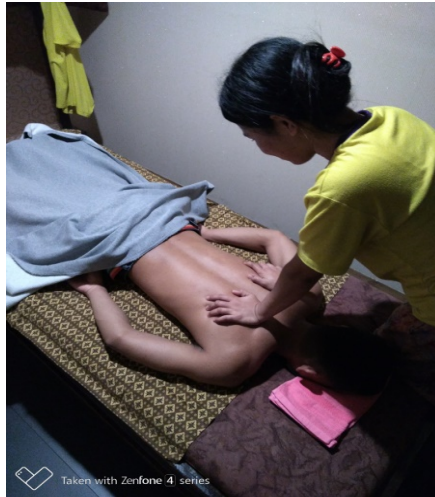


Gambar 4.1 Teknik Pijat Akupprasure



Gambar 4.2 Teknik Pijat Akupprasure

- 3) Setelah melakukan akupresure kemudian dilakukan lagi massage seluruh tubuh dengan menggunakan minyak yang dibaluri diseluruh tubuh, tubuh akan dipijat unuk melemaskan otot tubuh dan waktu untuk pemijatan ini selama 30 menit



Gambar 4.3 Teknik Pijat  
massage

- 4) Kemudian dilakukanlah pemijatan hot stone, batu yang di panaskan akan diangkat dan ditiriskan ke mangkuk aluminium, kemudian dibungkus dengan handuk klain akan disuruh untuk merasakan kenyamanan panas dari batu tersebut jika panas yang tersebut sudah disukai oleh klain, selanjutnya pemijatan hot stone dilakukan, pemijatan ini menggunakan waktu selama 1jam 15 menit hingga ke daerah bagian depan tubuh.



Gambar 4.4 Teknik *Hot Stone*

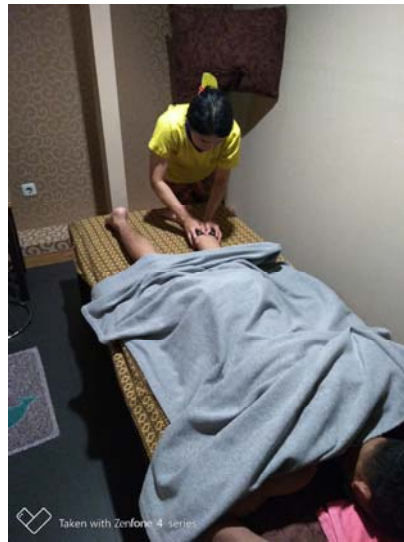


Gambar 4.5 Teknik *Hot Stone*

- 5) Pemijatan hot stone yang pertama kali dilakukan ialah pada daerah punggung, namun terlebih dahulu punggung akan dialaskan dengan handuk dan diletakkanlah batu sebanyak 8 batu dan batu yang sudah di letakkan di tubuh akan ditutup kembali menggunakan handuk, batu selanjutnya di letakkan di daerah kaki dan tangan namun untuk daerah kaki dan tangan pemijatan hot stone ini akan dijalankan seperti melakukan massage dengan titik titik focus yaitu pada bagian paha, bagian lutut belakang dan telapak.



Gambar 4.6 Teknik Hot Stone



Gambar 4.7 Teknik Hot Stone

- 6) batu yang digunakan oleh terapis sebanyak 16 batu titik yang diberikan batu *hot stone*, titik penempatan batu basalt yaitu untuk daerah punggung

menggunakan 8 batu dan daerah paha kaki dan lengan berjumlah 8 batu.

Lama dalam melakukan pemijatn ini.

- 7) Setelah bagian belakang sudah dilakukan hot stone selanjutnya pada bagian depan tubuh yang hanya berfokus pada daerah tangan dan kaki batu ini tidak diletakkan namun dijalankan seperti melakukan massage.



Gambar 4.8 Teknik Hot Stone



Gambar 4.9 Teknik Hot Stone

- 8) Setelah semua selesai dilakukan pemijatan terakhir melakukan totok wajah dengan waktu yang selama 15 menit. Namun pemijatan trakhir ini tidak semua diberikan kepada kalian yang mengambil hot stone pemijatan ini diberikan jika pelanggan mengambil pemijatan hot stone dengan waktu 150 menit. Setelah melakukan pemijatan terapis harus membersihkan batu yang telah diguna di air bersih dan membersihkan area kerja mereka.



Gambar 2.10 *swedish  
Masage*

## **2. Kualitas layanan treatment refleksi hot stone yang diberikan kepada konsumen di Refleksi Bamboo Bali**

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang telah dilakukan peneliti, diketahui bahwa konsumen yang memilih pemijatan *hot stone* masih sedikit, hal ini diakibatkan karena pemijatan *hot stone* yang masih cukup asing bagi konsumen dan juga belum banyak diketahui manfaatnya. Oleh sebab itu, peneliti akan mengungkapkan kualitas layanan treatment refleksi *hot stone* yang diberikan kepada konsumen di refleksi stone Bali melalui jawaban –jawaban yang didapatkan.

Berdasarkan jawaban 10 responden yang diwawancarai dengan mengetahui tentang bangunan ruang di Bambu Bali. diketahui bahwa terdapat 3 orang responden yang mengatakan “cukup baik” dengan alasan mereka kurang puas karena pada bagian pemijatan refleksi dan pemijatan lain selain *hot stone* dan *massage* tidak menggunakan kamar dan ruangan yang disediakan antara *facial bed* satu dan sekat-sekat yang tersedia tidak digunakan dengan semestinya. Sebanyak 6 orang responden menjawab “baik” dengan alasan bahwa desain bangunan



ruangan yang mengangkat tema klasik dan instrument musik yang lembut sehingga membuat responden mendapatkan kesan lebih nyaman dan merasa rileks namun menurut mereka cahayanya cukup redup. Salah satu orang dari sepuluh responden yang diwawancarai menjawab “sangat baik”. Hal ini dapat dilihat pada pernyataan responden yang bernama bapak Dan,

*“saya merasa sangat puas dengan ruangan yang disediakan di refleksi Bambu Bali, tempatnya lebih tertata rapi dan lebih sejuk karena dalam ruangan tersebut terdapat suara air instrument music sehingga saya merasa lebih rileks”.*

Berdasarkan 10 responden yang diwawancarai mengenai kualitas dari kenyamanan tempat tidur di Bambu Bali. Terdapat 4 orang responden yang menjawab “baik” dengan alasan bahwa dari tingkat kenyamanan tempat tidur yang diberikan sudah memberikan rasa nyaman karena tempat tidur yang digunakan bersih dan rapi, kemudian terdapat 4 orang responden yang menjawab “cukup baik” dengan alasan bahwa seprei yang digunakan tidak langsung diganti dan saat terapis melakukan pemijatan refleksi khususnya, tidak menggunakan pengalas sehingga bahan pemijatan meninggalkan bekas dari klien sebelumnya. 2 responden menjawab “sangat baik” dengan alasan sudah sangat nyaman dengan fasilitas yang diberikan khususnya untuk tempat tidur sehingga klain tersebut memberi jawaban sangat baik. Salah satunya responden menyatakan bahwa “tempat tidurnya rapi dan aroma ruangan lebih wangi”.

Mengenai jawaban dari 10 responden yang diwawancarai terhadap kualitas kenyamanan fasilitas dari Bambu Bali yang dimana sebanyak 3 reaponden mengungkapkan bahwa fasilitas yang diberikan sudah baik namun dari wawancara yang diberikan mereka lebih memilih jawaban “cukup baik” untuk menanggapi peranyaan tersebut. 5 di antaranya menjawab “baik” untuk pelayanan



fasilitas yang diberikan, menurut mereka selain pemijatan yang sudah baik dan nyaman akhir dari pemberian pelayanannya begitu baik karena setelah pemijatan klien akan diseduhkan dengan teh jahe hangat dan snack kecil sehingga lima responden menjawab baik untuk pelayanan fasilitas yang diberikan. Salah satu responden mengatakan bahwa “saya suka fasilitas yang diberikan karena setelah pemijatan disediakan minuman hangat”. 2 di antaranya menjawab “sangat baik”, dengan jawaban mereka puas untuk kualitas layanan dari Refleksi Bambu Bali karena sangat menjaga kualitas fasilitas dan kenyamanan yang diberikan di Bambu Bali.

Berdasarkan 10 responden yang telah diwawancarai tentang kualitas pelayanan yang diberikan, terdapat 3 jawaban yaitu baik, cukup baik, dan sangat baik. Jawaban “baik” dipilih oleh 5 dengan alasan bahwa di Bambu Bali telah memberikan kenyamanan kepada konsumen, sebelum memulai pemijatan konsumen akan diarahkan oleh salah satu terapis dari bambu bali untuk melakukan pembersihan pada bagian kaki, setelah diarahkan keruangan pemijatan lalu terapis akan mempersiapkan bahan dan alat untuk pemijatannya terkhusus pemijatan hot stone. Untuk konsumen yang memilih pemijatan hot stone akan disediakan ruangan tersendiri sehingga konsumen yang menjawab sangat baik dan baik merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan di refleksi Bambu Bali. Konsumen yang memberikan penilaian yang cukup baik merasa pelayanan yang diberikan hampir sama dengan tempat pemijatan refleksi ditempat lain.

Berdasarkan jawaban 10 responden yang telah diwawancarai mengenai kualitas keamanan di lingkungan Refleksi Bambu Bali yaitu terdapat satu orang

yang menjawab “sangat baik” dengan alasan terdapat *security* yang menyambut saat datang dan mengawasi keadaan lingkungan sekitar, selain itu juga terdapat *locker* tempat penyimpanan barang serta terdapat aturan dilarang mengambil gambar sehingga konsumen merasa aman. Untuk respon “baik” terdapat 4 orang responden dengan alasan disambut dan diberi pelayanan baik oleh *security* namun pelayanan juru parkirnya masih kurang maksimal dengan lahan parkir yang sempit“. Untuk respon “cukup baik” terdapat 5 orang responden dengan alasan mereka sudah merasa puas dengan pelayanan *security* namun selain kurang puas dengan juru parkirnya juga mereka merasa *locker* penyimpanan barangnya kurang aman karena tidak diberikan kunci.

### **3. Tingkat kepuasan pelayanan yang diberikan khususnya pada bagian pemijatan relaksasi menggunakan *Hot Stone* di Refleksi Bambu Bali**

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang telah dilakukan akan diketahui tingkat kepuasan konsumen terhadap pemijat *Hot stone*. Adapun beberapa jawaban yang diberikan oleh 10 responden dari 5 pertanyaan untuk mengungkapkan tingkat kepuasan pelayanan yang diberikan khususnya pada pemijatan relaksasi menggunakan *Hot stone* di refleksi Bambu Bali adalah seperti berikut:

Berdasarkan jawaban 10 responden, dari kepuasan pemijatan yang diberikan Bambu Bali, terdapat 2 responden yang menjawab “cukup baik” 4 responden memilih jawaban “baik” dan 4 responden memilih jawaban “sangat baik”. Alasan responden yang menjawab “cukup baik “ karena pemijatan *hot stone* di tempat ini tidak ada bedanya dengan pemijatan refleksi di tempat lain.

Alasan responden menjawab “baik” karena pemijatan yang diberikan memuaskan dari tekanan pemijatanannya dan tingkat pelayanan yang diberikan di Bambu Bali. Alasan responden menjawab sangat baik karena dari keseluruhan pelayanan yang diberikan dari awal konsumen memasuki tempat refleksi Bambu Bali hingga selesai pemberian refleksi konsumen tersebut merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan jawaban dari 10 responden kepuasan pemijatan *hot stone* yang diberikan oleh responden ialah 10 responden dari 2 jawaban yang mengatakan “cukup baik” dengan alasan pemijatan yang didapatkan di tempat lain berbeda pemijatannya dengan yang didapatkan di refleksi Bambu Bali, yang dimana jika di refleksi Bambu Bali batu yang ada dijalankan seperti melakukan masagge, batu panas tersebut tidak diletakkan di titiknya sehingga membuat rasa dari pemijatan tersebut kurang memuaskan. sebanyak 5 responden memilih jawaban “baik” dikarenakan terapis telah memberikan pemijatan yang membuat mereka merasa nyaman baik dari pemijatan *massage* dan pemijatan *Hot Stone* dengan panas yang sesuai dengan tubuh mereka, sehingga konsumen-konsumen tersebut merasa cukup baik atas apa yang diberikan terapis. Responden yang menjawab “sangat baik” sebanyak 3 responden dengan mengungkapkan bahwa dari awal pemijatan hingga akhir pemijatan para responden tersebut tertidur diakibatkan rasa rileks dari pemijatan terapis serta panas yang diberikan dari batu tersebut.

Berdasarkan kepuasan pemijatan dari alat batu panas yang digunakan, dengan jawaban 10 responden, 2 di antaranya menjawab “cukup baik” dengan

tanggapan bahwa pemijatan akupresure kurang memberi relaksasi pada tubuh dan pijatan yang lain hampir sama oleh sebab itu 2 responden tersebut memberi jawaban cukup baik untuk metode pemijatan di Bambu Bali. Responden yang mengatakan “baik” sebanyak 6 responden dengan tanggapan bahwa pemijatan di Bambu Bali hampir semua pelayanan tersebut baik adanya karena setelah responden melaksanakan relaksasi responden tersebut merasa rileks dibandingkan sebelum melakukan pemijatan di refleksi Bambu Bali, kemudian responden yang menjawab sangat “sangat baik” mereka mengungkapkan bahwa beberapa tempat refleksi yang pernah dikunjungi tidak ada yang memberikan kepuasan baik dalam hal pemijatan maupun pelayanan.

Kepuasan dari pelayanan terapis terhadap pemijatan yang diberikan terdapat 10 responden dengan jawaban “cukup baik” sebanyak 3 responden mengungkapkan bahwa para terapis di Bambu Bali menyambut mereka namun sering mereka menemukan para terapis hanya memberikan sapaan tanpa menggunakan senyuman sehingga para pelanggan merasa kurang tertarik pada terapis, namun ada juga yang telah menyambut dengan baik, tetapi hasil pemijatannya kurang membuatnya merasa nyaman sehingga dari 3 responden tersebut hanya menjawab cukup puas saja. Dan responden yang mengatakan “baik” sebanyak 3 responden dengan mengungkapkan bahwa terapis telah memberikannya kepuasan dalam hal pijat yang dipilih keadaan setiap responden tersebut diantaranya salah satu ibu bernama lanny mengungkapkan bahwa “terapis yang saya inginkan selalu dapat diberikan oleh Bambu Bali jadi kalau saya dipijat sama dia tubuh saya terasa beda waktu datang dan pulang” dari tanggapan salah

satu responden sehingga mereka menanggapi baik kepada terapis yang diberikan. Jawaban yang mengatakan “sangat baik” dari 6 responden mengungkapkan bahwa terapis yang diberikan dari Bambu Bali sudah memberikan pelayanan yang terbaik dari menyambut konsumen hingga konsumen selesai pemijatan dan pemberian teh dari ke enam responden ini menjawab sangat berterimakasih karena pemijatan yang diberikan sangat memuaskan.

Mengenai kepuasan pelayanan Bambu Bali 10 responden menjawab “cukup baik” sebanyak 4 responden dengan alasan bahwa dari awal pekerja di bagian penyambutan terkadang tidak ada padahal mereka mempunyai tugasnya masing-masing, namun refleksi yang diberikan sudah puas, dengan salah responden yang mengatakan bahwa “di tempat ini para pelayan kurang ramah terkadang juga para terapis tidak kasi kepuasan yang lebih jadi saya lebih suka yang di cabangnya yang di mall trans kalau saya sempat saya lebih sering daerah trans”. Responden yang menjawab “baik” dengan 4 responden mengungkapkan bahwa untuk tingkat nyaman dalam hal pemijatan dan fasilitas yang diberikan sudah membuat mereka puas, namun para pelayan di Bambu Bali baik terapis terkadang mereka membuat responden merasa kurang nyaman, dari jawaban responden “sangat Baik” terdapat 2 responden yang memberi pernyataan bahwa tidak ada pelayanan seperti di Bambu Bali yang menyediakan setiap kebutuhan konsumen yang datang hingga selesai pemijatan. Hal tersebut membuat konsumen tetap sangat senang dengan kepuasan pelayanan yang diberikan Refleksi Bambu Bali tersebut.

hasil wawancara dari 10 responden yang menjawab untuk tingkat “sering”, “tidak sering”, baru “mencoba”. Untuk melakukan pemijatan hot stone tersebut terdapat 3 responden karena yang memiliki waktu luang untuk melakukan refleksi dan harga yang kurang dijangkau oleh responden. Pelanggan yang baru “mencoba” melakukan pemijatan hot stone sebanyak 4 orang dengan alasan responden baru mengetahui adanya refleksi pemijatan hot stone. Ada 4 responden yang menjawab sering melakukan pemijatan hot stone karena responden merasakan manfaat setelah melakukan pemijatan hot stone seperti penyakit yang diderita responden contohnya flu, badan pegal pegal sembuh.

Batu digunakan untuk memijat yang diletakkan di atas tubuh klien, baik yang dilapisi menggunakan handuk maupun secara langsung pada kulit tubuh klien. Adapun menurut para ahli untuk suhu Refleksi *Hot Stone* Mihina (2010:81) menguraikan standar suhu panas yang aman diaplikasikan pada kulit manusia sebagai berikut:

Tabel 4.1.

Suhu Batu Relaksasi

Suhu Batu Relaksasi		
Applications	Temperature (F)	Temperature ( C)
Hot stone	100- 104	32-40
Warm stone	92- 100	33,3- 40

Sumber : Hasil Analisis Mihina 2010

Terdapat teori lain oleh yang menyatakan mengenai suhu panas yang aman digunakan pada kulit manusia menurut Krusen dalam Sujatno, dkk (2002:97) sebagai berikut:

Tabel 4.2

Suhhu Batu Panas

Definisi	Temperature	Temperature
Warm	96- 98	33,5 – 36,5
Hot	98-104	36,5 – 40
Very Hot	104- 115	40 -46

Sumber hasil: Krusen dalam Sujatno 2002

### C. Pembahasan

Penelitian ini menggunakan 10 orang responden yang mengambil pelayanan pemijatan *hot stone*. Penelitian ini menggunakan waktu selama 2 bulan dari bulan agustus hingga Oktober 2018. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif untuk mengetahui seberapa banyak

yang senang menggunakan pelayanan pemijatan *hot stone* serta tanggapan yang diberikan kepada konsumen. Dari hasil penelitian diketahui bahwa pelayanan pemijatan *hot stone* lebih banyak disukai oleh konsumen pria dibandingkan konsumen wanita yaitu dari 10 responden terdapat 7 pria dan 3 wanita.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi yang dilakukan dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui keadaan lingkungan di Bambu Bali dan juga untuk memperoleh data mengenai bentuk, ukuran, dan jumlah batu basalt yang digunakan sebagai hot stone massage dalam pemijatan kenyamanan tubuh, prosedur persiapan batu sebelum digunakan seperti suhu pemanasannya, batu yang digunakan, titik penempatan batu pada tubuh klien, langkah kerja *hot stone massage*, serta kemampuan terapis dalam bekerja.

Teknik wawancara yang digunakan adalah wawancara terstruktur dengan menggunakan angket sebagai instrumennya. Wawancara dilakukan untuk mendapatkan data mengenai respon dan minat konsumen terhadap pemijatan *hot stone*, serta kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap pemijatan *hot stone*. Pedoman wawancara digunakan sebagai instrumen untuk mengetahui mengenai bentuk, ukuran, dan jumlah batu panas yang digunakan selama perawatan kepada terapis, manfaat yang dirasakan oleh konsumen setelah pemijatan hot stone, dan jumlah konsumen selama masa pengambilan data berlangsung.



Teknik dokumentasi bertujuan untuk mendapatkan data-data umum dari tempat penelitian dan juga foto-foto dari hasil observasi dan wawancara. Penelitian yang menggunakan teknik analisis data kualitatif deskriptif.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

1. Teknik yang diberikan di Bambu Bali dapat memuat setiap pelanggan menjadi lebih cukup rileks dibandingkan dengan sebelum melakukan pemijatan hot stone. Dikarenakan pemijatan Hot stone ini adalah salah satu

pemijatan yang dapat memijat daerah tubuh dibandingkan dengan pemijatan yang lain seperti pemijatan refleksi yang hanya dilakukan pada bagian kaki, totok wajah yang hanya pada bagian wajah saja dan pemijatan lain yang hanya pada satu daerah saja

2. Selama melakukan penelitian di Bambu Bali dengan melakukan wawancara kepada responden baik dari segi kenyamanan yang diberikan Bambu Bali dan rasa yang diberikan dari pemijatan Hot Stone dari 10 responden kebanyakan mengatakan puas atau baik dalam segi kepuasannya serta pemijatan hot stone yang diberikan kepada responden yang di dapatkan sebanyak 10 orang.
3. Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan sebanyak 10 responden dari 15 pertanyaan yang diberikan kebanyakan dari responden yang menjawab baik atau puas dengan kenyamanan kulit, dan tingkat kesukaan pelanggan yang diberikan dengan banyak yang mengatakan baik yaitu 60% dan yang mengatakan sangat baik sebanyak 15% dan 15 mengatakan cukup baik

## **B. Saran**

1. Bagi para terapis di Refleksi Bambu Bali, kiranya terus berlatih dengan model pemijatan yang baru dan memperahankan kekuatan dalam memijatan sehingga konsumen merasakan kepuasan atas pemijatannya.
2. Bagi para karyawan di Bambu Bali kiranya dalam melayani konsumen yang datang berilah senyuman yang hangat dan layanilah mereka dengan penuh ramah.

3. Bagi konsumen yang datang di Bambu Bali agar dalam membeli vocer dari bambu bali sebagainya mengikuti tata cara yang telah disediakan jika vocer tersebut sudah melewati masanya, sehingga antara kasir dan konsumen dapat saling menguntungkan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alfiani, P. (2015). *Pijat Refleksi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Ardianata, 2011. Pengertian Tinjauan Persepsi . Universitas Lampung,
- Adiguna, P. (2014). Titik-Titik Ajaib Tumpas Penyakit. Cetakan 2.  
Yogyakarta: Solusi Distribusi.
- Bange, S. (2003). *The Tropical: Asian Secret Of Health Beauty, and Relaxation Jepang*. Jakarta: Pustaka Baru.
- Bimo Walgito. (2002). *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta: Andi Offset
- Capellini, S. (2010). *The Complete Spa Book For Massage Therapist*. Jakarta: Gramedia.
- Jalaludin, Rakhmat. (2007). *Persepsi Dalam Proses Belajar Mengajar*. Jakarta: Rajawali Pers
- Kotler dan Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi ke 13. Jakarta: Erlangga
- Mihina, Ann L dan Anderson, Sandra K. 2010. Natural Spa And Hydroterphy. New Jersey: Pearson education inc
- Muslikh. (2015). *Ilmu Pijat Pengobatan Reflexi Relaksasi*. Jakarta: Direktorat Pembinaan Kursus dan Pelatihan.
- Nova, R. F. (2010). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada RS PKU Muhammadiyah Surakarta*. Surakarta: Fakultas Ekonomi Sebelas Maret.
- Pasla, P. R. (2015). Persepsi Masyarakat Surabaya Terhadap Spa Sebagai Sarana Perawatan Kesehatan Kebugaran dan Kecantikan . *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan* , 3-4.
- Putriana, M. E. (2015). Penggunaan Batu Basalt Sebagai Hot Stone Massage Dalam Body Spa di Women dan Woman Spa . *e-Journal Edisi Yudisium* , 38-47.

Rahma, A. (2017). *Efektivitas Pijat Refleksi dan Pijat Tubuh Terhadap Asam Urat Darah dan Pasien Nyeri di Cileduk*. Jakarta: fakultas ilmu Kedokteran Ilmu Kesehatan.

Setyowati, S. (2015). Pemberian Massage Punggung dan Teknik Relaksasi Nafas dalam Terhadap Penurunan Intensitas Nyeri. *Jurnal Terpadu Ilmu Kesehatan* , 8-10.

Danang, Sunyoto. 2012. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: PT Buku Seru.

Sugihartono dkk. 2007. Psikologi Pendidikan. Yogyakarta: UNY Press

Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Pendidikan pada Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.

Sutanto, K. (2016). *Spa : Pengetahuan, Aplikasi dan Manfaat*. Jakarta: Gramedia Pustaka.

schiffman, Leon G. dan Leslie Lazar Kanuk. 2010. Consumer Behavior Tenth Edition. Person Education

Wijayanti, A. D. (2014). *Pengaruh Relaksasi Progresif (Kepala dan Tangan) Terhadap Penurunan Intensitas Nyeri Pada Pasien Pasca Pembedahan*. Jurnal Fakultas Ilmu Kesehatan , 9-15.

Walgito, Bimo, 2000. *Bimbingan dan Konseling (Studi dan karier)* : Penerbit Andi. Yogyakarta.

<https://eprints.uny.ac.id/2012/03/bab-202-konsep-dasar-persepsi-.pdf>  
(Diakses pada tanggal 14 Juni 2018 )

<http://digilib.uinsby.ac.id/9301/05/bab2.kajian-pustaka-konsumen-pdf>  
(Diakses pada tanggal 16 Juni 2018 )

<https://netz.id/list/2018/02/21/00716-01916/1010200218/pelajari-11-titik-akupresur-cina-ini-kamu-enggak-perlu-lagi-ke-tempat-refleksi>

## **Kuesioner persepsi yang menggunakan hot stone**

### **Identitas konsumen**

Nama :  
Umur :  
Jenis kelamin : P / W  
Konsumen : sering/ tidak sering/ baru mencoba

#### **A. Kualitas layanan**

1. Bagaimana menurut anda tentang bangunan ruangan di spa bambu bali
  - a. Sangat baik
  - b. Baik
  - c. Cukup baik
  - d. Tidak baik
2. Bagaimana titik kenyamanan tempat tidur di spa bambu bali
  - a. Sangat baik
  - b. baik
  - c. Cukup baik
  - d. Tidak baik
3. Bagaimana menurut anda kenyamanan fasilitas yang diberikan refleksi spa bambu bali
  - a. Sangat baik
  - b. baik
  - c. Cukup baik
  - d. Tidak baik
4. Bagaimana tentang pelayanan yang disediakan di refleksi Bambu Bali
  - a. Sangat baik
  - b. baik
  - c. Cukup baik
  - d. Tidak baik
5. Bagaimana menurut anda untuk tingkat keamanan di lingkungan sekitar ruang refleksi Bambu Bali
  - a. Sangat baik
  - b. baik
  - c. Cukup baik
  - d. Tidak baik

#### **B. Teknik Pemijatan dan alat digunakan**

1. Bagaimana pemijatan yang diberikan terapis kepada anda
  - a. Sangat baik
  - b. baik
  - c. Cukup baik
  - d. Tidak baik
2. Apakah titik-titik pemijatan hot stone sudah sesuai dengan keinginan anda sebagai pelanggan
  - a. Sangat baik
  - b. Baik
  - c. Cukup baik
  - d. Tidak baik
3. Menurut anda apakah alat yang digunakan untuk pemijatan di refleksi bambu bali sudah baik
  - a. Sangat baik
  - b. baik
  - c. Cukup baik
  - d. Tidak baik
4. Saat anda merasakan kelelahan atau rasa sakit pada tubuh, apakah pemijatan hot stone menjadi alternatif yang baik untuk penyembuhan

- a. Sangat baik
- b. Baik
- c. Cukup baik
- d. Tidak baik

5. Menurut anda apakah alat yang digunakan untuk pemijatan di refleksi bambu bali sudah baik

- b. Sangat baik
- c. baik
- d. Cukup baik
- e. Tidak baik

**C. Tingkat kepuasan**

1. Bagaimana menurut anda kepuasan yang diterima di refleksi bambu bali ?

- a. Sangat baik
- b. baik
- c. Cukup baik
- d. Tidak baik

2. Apakah kepuasan dari batu panas sudah cukup untuk kepuasan tubuh anda?

- a. Sangat baik
- b. baik
- c. Cukup baik
- d. Tidak baik

3. Apakah metode pemijatan ini sudah baik untuk refleksi pada tubuh anda?

- a. Sangat baik
- b. baik
- c. Cukup baik
- d. Tidak baik

4. Bagaimana pelayanan yang diberikan terapis kepada anda?

- a. Sangat baik
- b. baik
- c. Cukup baik
- d. Tidak baik

5. . Apakah pelayanan Bambu Bali sudah memberikan kepuasan kepada anda?

- a. Sangat baik
- b. baik
- c. Cukup baik
- d. Tidakbaik

## DOKUMENTASI

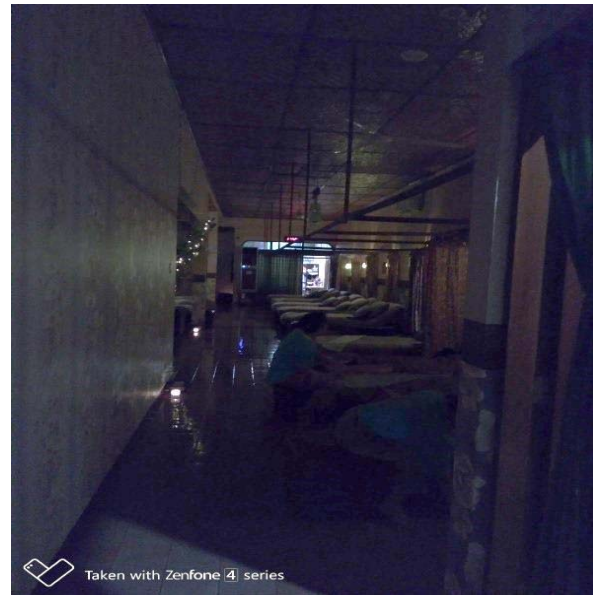
### Opservasi awal



### Tampak depan



### Ruang tunggu



### Resepsionis dan ruang tunggu

### Ruangan Refleksi





Tempat cucu kaki



Tempat pemijatan tubuh



Tempat penyimpanan alat



Batu Hot Stone

## Pemberian angket dan wawancara



Wawancara I



wawancara II





KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS NEGERI MAKASSAR (UNM)  
FAKULTAS TEKNIK

Alamat : Kampus FT UNM Patangtambung Makassar, Telp. (0411) 864933, Fax. (0411) 861307

PERMOHONAN JUDUL SKRIPSI

A. Identitas Mahasiswa :

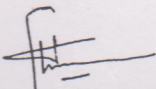
1. Nama : Silviana Priskila Misi
2. Nim : 1428042021
3. Program studi : S1 Pendidikan Kesejahteraan keluarga
4. Jurusan : Pendidikan Kesejahteraan keluarga

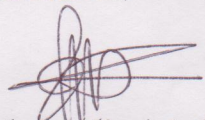
B. Judul yang diajukan :

1. Persepsi konsumen terhadap teknik pijat refleksi relaksasi dengan menggunakan banbu di spa banbu bali
2. Manfaat hasil belajar merias wajah panggung tata rias PKK 2016 sebagai kesiapan menjadi penata rias wajah artis.
3. Manfaat kulit jeruk untuk mencerahkan dan menghilangkan bekas jerawat

Dosen Penasehat Akademik,

Mahasiswa,

  
Dra. Hj. A. Faridawati, M.Pd.  
NIP : 19590628 198603 2 001

  
Silviana Priskila Misi  
NIM: 1428042021

1. Panitia Seleksi Judul

1. Dr. Hj. St. Aisyah Hading, M.Pd. (.....)
2. Dr. Hamidah Suryani, M.Pd. (.....)

2. Pembimbing yang direkomendasikan

1. Dra. A. Faridawati (Pembimbing I)
2. Dr. St. Aisyah M.Pd. (Pembimbing II)

Makassar, 16 Januari 2018  
Ketua Jurusan, PKK FT UNM

  
Dra. Srikanthi, M.Pd.  
NIP. 19580613 198603 2002





5709

LEMBAR PENGESAHAN

1. Nama : Silviana priskila Misi
2. Nim : 1428042021
3. Jurusan : Pendidikan Kesejahteraan Keluarga
4. Program Studi : Tata Rias Strata Satu
5. Judul Proposal : Persepsi Konsumen Terhadap Teknik Pemijatan Hot Stone Di Spa Bambu Bali

Proposal yang disusun oleh Mahasiswa tersebut diatas, telah kami periksa dan dinyatakan memenuhi syarat/layak untuk **Melaksanakan Penelitian.**

Makassar, 12 September 2018

Pembimbing I,

Dr. ST. Aisyah, M.Pd  
19641205 198903 2 001

Pembimbing II,

Rika Riwayani, S.Pd.Hum  
NIP. 19761117200312 2 001

Penanggap I,

Rosmiaty, S.Pd, M.Pd  
NIP. 19770129 200312 2 003

Penanggap II,

A. Nur Maida, S.Pd, M.Si  
Nip. 19740516 200604 2 001

Mengetahui;  
Ketua Jurusan Pendidikan Kesejahteraan Keluarga



Dra. Sukmanti, M.Pd  
NIP. 19580613 198603 2 002





KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS NEGERI MAKASSAR  
FAKULTAS TEKNIK

Alamat : Jl. Daeng Tata Raya Parangtambung Makassar  
Telp. (0411) 864935 - Fax. (0411) 861507  
Laman: www.unm.ac.id.

Nomor : 5709/UN36.2/DL/2018  
Lampiran : 1 (satu) berkas  
Hal : Permintaan Izin Penelitian

17 September 2018

Kepada Yth,  
Gubernur Provinsi Sulawesi Selatan  
c.q. Kepala UPT P2T BKPM  
Prov. Sulawesi Selatan  
di  
Makassar

Disampaikan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama : **Silviana Priskila Misi**  
Nim : 1428042021  
Jurusan : **Pendidikan Kesejahteraan Keluarga**  
Program Studi : **PKK-Tata Rias**

Akan mengadakan penelitian dalam rangka penulisan Skripsi yang berjudul:

**"Persepsi Konsumen Terhadap Teknik Pemijatan Hot Stone di Spa Bambu Bali"**


Penelitian yang dimaksud direncanakan berlangsung selama kurang lebih **3 (Tiga) bulan** dibawah koordinasi dosen pembimbing:

**Dr. St. Aisyah Hading, M.Pd.**  
**NIP.196307311989122001**

**Rika Riwayani, S.Pd, M.Hum.**  
**NIP.197611172003122001**

Sehubungan dengan judul tersebut di atas, maka kami mohon kiranya mahasiswa yang bersangkutan dapat diizinkan melakukan penelitian di **Spa Bambu Bali** guna penulisan Skripsi.

Demikian penyampaian kami, atas perhatian Bapak/Ibu diucapkan terima kasih.

a.n. Dekan  
Pembantu Dekan Bidang Akademik. *[Signature]*  
**Prof. Dr. H. Syahrul, M.Pd.**  
**NIP. 196210051987021001**  






KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS NEGERI MAKASSAR  
FAKULTAS TEKNIK  
JURUSAN PENDIDIKAN KESEJAHTERAAN KELUARGA

Alamat: Jl. Daeng Tata Raya Parangtambung Makassar Telp. (0411) 864935 – Fax. (0411) 861507

Makassar, 6 Agustus 2018

No. : 388/UN 36.2/PKK/VII/2018  
Lampiran : Masing-masing 1 rangkap  
Hal : Undangan Seminar Proposal

Kepada  
Yth :

1. Sekretaris Jurusan
  2. Ketua Prodi S1
  3. Dr. St. Aisyah, M.Pd (Pembimbing I)
  4. Rika Riwayani, S.Pd, M.Hum (Pembimbing II)
  5. Rosmiaty, S.Pd, M.Pd (Penanggap I)
  6. A. Nurmaida, S.Pd, M.Si (Penanggap II)
- di-  
Makassar

Berdasarkan Rekomendasi Pembimbing, maka kepada bapak/ibu sdr(i) dimohon kesediaanya untuk mengikuti **Seminar Proposal** mahasiswa tersebut di bawah ini:

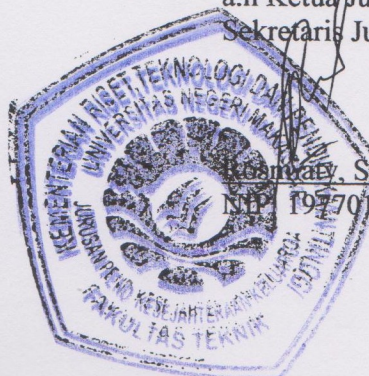
1. Nama/ NIM : Silviana Priskilla Misi/ 1428042021
2. Judul :

**“Persepsi Konsumen Terhadap Teknik Pijat Refleksi dengan Menggunakan Hot Stone di SPA Bambu Bali”**

3. Pelaksanaan :  
Hari/Tanggal : Jumat, 10 Agustus 2018  
Waktu : Pukul 13.00 Wita  
Tempat : Lab PKK FT UNM

Demikian penyampaian ini untuk dimaklumi dan dapat dilaksanakan sebagaimana mestinya. Atas kehadirannya kami ucapkan terima kasih

a.n Ketua Jurusan  
Sekretaris Jurusan,



Rosmiaty, S.Pd, M.Pd  
NIM 197701292002122003





KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS NEGERI MAKASSAR  
FAKULTAS TEKNIK

Alamat : Jl. Daeng Tata Raya Parangtambung Makassar  
Telp. (0411) 864935 - Fax. (0411) 861507  
Laman: www.unm.ac.id.

Nomor : 5709/UN36.2/DL/2018  
Lampiran : 1 (satu) berkas  
Hal : Permintaan Izin Penelitian

17 September 2018

Kepada Yth,  
**Gubernur Provinsi Sulawesi Selatan**  
**c.q. Kepala UPT P2T BKPM**  
**Prov. Sulawesi Selatan**  
di  
Makassar

Disampaikan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama : **Silviana Priskila Misi**  
Nim : 1428042021  
Jurusan : **Pendidikan Kesejahteraan Keluarga**  
Program Studi : **PKK-Tata Rias**

Akan mengadakan penelitian dalam rangka penulisan Skripsi yang berjudul:

**"Persepsi Konsumen Terhadap Teknik Pemijatan Hot Stone di Spa Bambu Bali"**

Penelitian yang dimaksud direncanakan berlangsung selama kurang lebih **3 (Tiga) bulan** dibawah koordinasi dosen pembimbing:

**Dr. St. Aisyah Hading, M.Pd.**  
**NIP.196307311989122001**

**Rika Riwayani, S.Pd, M.Hum.**  
**NIP.197611172003122001**

Sehubungan dengan judul tersebut di atas, maka kami mohon kiranya mahasiswa yang bersangkutan dapat diizinkan melakukan penelitian di **Spa Bambu Bali** guna penulisan Skripsi.

Demikian penyampaian kami, atas perkenaan Bapak/Ibu diucapkan terima kasih.

a.n. Dekan  
Pembantu Dekan Bidang Akademik, *W*

*[Signature]*  
**Prof. Dr. H. Syahrul, M.Pd.**  
**NIP. 196210051987021001**





**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI**  
**UNIVERSITAS NEGERI MAKASSAR**  
**FAKULTAS TEKNIK**

Alamat : Kampus FT UNM Parangtambung Makassar, Telp. (0411) 864935, Fax (0411) 861507

**LEMBAR PERSETUJUAN**

Yang bertanda tangan dibawah ini, menerangkan bahwa:

Nama : Silviana Priskila Misi  
Nim : 142802021  
Jurusan : PKK/ Tata Rias  
Program Studi : Strata Satu (S1)  
Judul : "Persepsi Konsumen Terhadap Pemijatan Hot Stone Di Refleksi Bamb Bali"

Hasil penelitian yang disusun oleh mahasiswa tersebut diatas, telah kami periksa dan dinyatakan telah memenuhi syarat/layak untuk seminar hasil.

Pembimbing I,

Dr. ST. Aisyah, M.Pd  
NIP. 19641205 198903 2 001

Makassar, Oktober 2018  
Pembimbing II,

Rika Riwayani, S.Pd.Hum  
Nip. 19761117200312 2 001s

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Pendidikan Kesejahteraan Keluarga }

Dra. Srikandi, M.Pd.  
NIP. 19580613 198606 2 0012





KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS NEGERI MAKASSAR  
FAKULTAS TEKNIK

Alamat : Jl. Daeng Tata Raya Parangtambung Makassar  
Telp. (0411) 864935 - Fax. (0411) 861507  
Laman: www.unm.ac.id.

Nomor : 5709/UN36.2/DL/2018  
Lampiran : 1 (satu) berkas  
Hal : Permintaan Izin Penelitian

17 September 2018

Kepada Yth,  
**Gubernur Provinsi Sulawesi Selatan**  
**c.q. Kepala UPT P2T BKPM**  
**Prov. Sulawesi Selatan**  
di  
Makassar

Disampaikan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama : **Silviana Priskila Misi**  
Nim : 1428042021  
Jurusan : **Pendidikan Kesejahteraan Keluarga**  
Program Studi : **PKK-Tata Rias**

Akan mengadakan penelitian dalam rangka penulisan Skripsi yang berjudul:

**"Persepsi Konsumen Terhadap Teknik Pemijatan Hot Stone di Spa Bambu Bali"**

Penelitian yang dimaksud direncanakan berlangsung selama kurang lebih **3 (Tiga) bulan** dibawah koordinasi dosen pembimbing:

**Dr. St. Aisyah Hading, M.Pd.**  
**NIP.196307311989122001**

**Rika Riwayani, S.Pd, M.Hum.**  
**NIP.197611172003122001**

Sehubungan dengan judul tersebut di atas, maka kami mohon kiranya mahasiswa yang bersangkutan dapat diizinkan melakukan penelitian di **Spa Bambu Bali** guna penulisan Skripsi.

Demikian penyampaian kami, atas berkenaan Bapak/Ibu diucapkan terima kasih.

a.n. Dekan  
Pembantu Dekan Bidang Akademik, *N*

*[Signature]*  
**Prof. Dr. H. Syahrul, M.Pd.**  
**NIP. 196210051987021001**





**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI**  
**FAKULTAS TEKNIK**  
**JURUSAN PENDIDIKAN KESEJAHTERAAN KELUARGA**  
Alamat: Jl. Daeng Tata Raya Parangtambung Makassar Telp. (0411) 861507 Fax (0411)864935

**LEMBAR PERSETUJUAN**

Yang bertanda tangan di bawah ini, menerangkan bahwa:

1. Nama : Silviana Priskila Misi
2. Nim : 1428042021
3. Program Studi : S1 Tata Rias
4. Judul Proposal : Persepsi Konsumen Terhadap Teknik Pijat  
Refleksi Relaksasi Dengan Menggunakan Hot Stone Di Spa Bambu Bali

Proposal yang disusun oleh Mahasiswa tersebut diatas, telah kami periksa dan dinyatakan memenuhi syarat untuk seminar proposal.

Makassar, 05 April 2018

Pembimbing I,

Dr. St. Aisyah Hading, M.Pd  
NIP. 19630731 198912 2 002

Pembimbing II,

Rika Riwayani, S.Pd., M.Hum  
NIP. 1976111 7200312 2 001

Mengetahui;  
Ketua Jurusan Pendidikan Kesejahteraan Keluarga

Dra. Srihandi, M.Pd

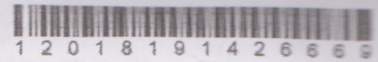
NIP. 19580613198603 2 002

Penanggung

1. Rosmiah, SPd M.Pd

2. A. Nurmaida SPd Mh.





**PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
**BIDANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN PERIZINAN**

Nomor : **6672/S.01/PTSP/2018**  
Lampiran :  
Perihal : **Izin Penelitian**

Kepada Yth.  
Walikota Makassar

di-  
**Tempat**

Berdasarkan surat Pembantu Dekan Bid. Akademik FT UNM Makassar Nomor : 5709/UN36.2/DL/2018 tanggal 17 September 2018 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

Nama : **SILVIANA PRISKILA MISI**  
Nomor Pokok : 1428042021  
Program Studi : PKK Tata Rias  
Pekerjaan/Lembaga : Mahasiswa(S1)  
Alamat : Jl. Dg Tata Raya Parangtambung Makassar

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka penyusunan Skripsi, dengan judul :

**" PERSEPSI KONSUMEN TERHADAP TEKNIK PEMIJATAN HOT STONE DI SPA BAMBU BALI "**

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. **24 September s/d 24 Desember 2018**

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami **menyetujui** kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar  
Pada tanggal : 21 September 2018

**A.n. GUBERNUR SULAWESI SELATAN**  
**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU**  
**PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN**  
Selaku Administrator Pelayanan Perizinan Terpadu



**A. M. YAMIN, SE., MS.**  
Pangkat : Pembina Utama Madya  
Nip : 19610513 199002 1 002

Tembusan Yth  
1. Pembantu Dekan Bid. Akademik FT UNM Makassar di Makassar,  
2. Peringgal.



## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



**Silviana Priskila Misi**, Lahir di Ujung Pandang pada tanggal 24 Mei 1995. Anak ke-dua dari dua bersaudara, Pasangan Ayahanda Matius Misi dan Ibunda Dina Mandila. Penulis memulai pendidikan Sekolah Dasar pada tahun 2001 di (SD Santo Yakobus) melanjutkan ke Sekolah Menengah Pertama (SMP Frater Thamrin Makassar) dan tamat pada tahun 2009. Selanjutnya pada tahun yang sama melanjutkan ke Sekolah Menengah Kejuruan (SMK Kesehatan TNI AL) dan tamat pada tahun 2013. Setelah tamat penulis melanjutkan studi ke Pendidikan Kesejahteraan Keluarga (PKK) Konsentrasi Tata Rias. Pada akhir pendidikan di Universitas Negeri Makassar untuk meraih gelar sarjana pendidikan, penulis menyelesaikan skripsi dengan judul: “ Persepsi Konsumen Terhadap Teknik Pemijatan Hot Ston Di Refleksi Bambu Bali .”